



بنك عُمان العربي
OMAN ARAB BANK



٢٠٢٤

تقرير الاستدامة
لبنك عُمان العربي
التزام بعالم أكثر خضرة



رسالة رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي

حول هذا التقرير

عن بنك عُمان العربي

- نبذة عن بنك عُمان العربي
- منتجاتنا وخدماتنا
- هيكل الملكية
- بنك العز الإسلامي
- الأداء المالي
- الجوائز والتكريم

الاستدامة في بنك عُمان العربي

- إطار عمل الاستدامة
- سياسة الاستدامة في بنك عُمان العربي
- الحوكمة المتعلقة بالاستدامة
- إشراك أصحاب المصلحة
- تحليل الأهمية النسبية
- التدريب على الاستدامة

التميز التشغيلي

- مجلس الإدارة
- لجان المجلس
- إدارة المخاطر
- الإقراض والاستثمار المسؤول
- المشتريات المسؤولة
- أمن البيانات، خصوصية العملاء، والأمن السيبراني

شراكات ذات أثر

- التنوع والشمول
- التعلم والتطوير
- إشراك الموظفين ورفاهيتهم
- المجتمع المحلي
- تجربة العملاء، التفاعل والرضا
- التحول الرقمي
- الشمول المالي

المسؤولية البيئية

- استهلاك الطاقة
- انبعاثات غازات الاحتباس الحراري
- إدارة النفايات
- إدارة المياه

الملحق

- فهرس GRI و MSX

جدول المحتويات

رسالة رئيس مجلس الإدارة



رشاد الزبير
رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي



سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي

أصحاب المصلحة الأعزاء،

بينما نتأمل في إنجازات بنك عُمان العربي (OAB) خلال عام ٢٠٢٤، نواصل البناء على إرث التميز الذي شكّل مسيرتنا الممتدة على مدى خمسين عاماً في سلطنة عُمان. وفي هذا العام، نُجدد التزامنا الثابت بالاستدامة كركيزة أساسية في استراتيجيتنا، بما يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠ وأهداف التنمية المستدامة العالمية (SDGs).

لقد شهد العام الماضي تقدماً كبيراً في جدول أعمالنا للاستدامة، لا سيما في مجالات الإقراض المسؤول، والتمويل الأخضر، والأثر الاجتماعي. ومن خلال مبادراتنا الاستراتيجية، يواصل بنك عُمان العربي أداء دور مهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، مع ضمان الوفاء بمسؤولياتنا البيئية والاجتماعية.

في عام ٢٠٢٤، وسّعنا جهودنا لتعزيز الشمول المالي، وطورنا قدراتنا في الخدمات المصرفية الرقمية، وعززنا التزامنا بالتمويل المستدام. ولا نزال نركّز على دمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في جميع جوانب عملياتنا، مسترشدين بتقييم الأهمية النسبية الذي أجريناه هذا العام.

إن نجاحنا لم يكن ليتحقق لولا الجهود الجماعية لموظفينا، الذين يواصلون دفع أداؤنا من خلال تفانيهم وابتكارهم. ومن خلال برامج تطوير المواهب المستهدفة وبيئة عمل شاملة، نُجدد التزامنا بدعم قوة عاملة متنوعة ومنصفة وعالية الأداء، تسهم في نمونا وفي خدمة المجتمع الأوسع.

وفيما نتطلع إلى المستقبل، سنواصل التطور والابتكار والتكيف مع التحديات والفرص القادمة، مع وضع الاستدامة في صميم رسالتنا. وبالنيابة عن مجلس الإدارة، أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان إلى مساهميننا، وعملائنا، وموظفينا، وحكومة سلطنة عُمان على ثقتهم ودعمهم المتواصل.

نتطلع إلى بناء مستقبل أكثر استدامة لعمان، بالشراكة مع أصحاب المصلحة كافة، بينما نواصل مواصلة أعمالنا مع رؤية حضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق المعظم.

أصحاب المصلحة الأعزاء،

بينما نستعرض تقدم بنك عُمان العربي خلال عام ٢٠٢٤، يتّضح أن الاستدامة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من هويتنا واستراتيجيتنا. لقد تميز هذا العام بإنجازات ملموسة تعزز التزامنا بالممارسات المصرفية المسؤولة وتؤكد مواءمتنا مع رؤية عُمان ٢٠٤٠.

في عام ٢٠٢٤، اتخذنا خطوة مهمة إلى الأمام من خلال مراجعة إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، ليصبح أكثر قوة وتعبيراً عن استراتيجيتنا المصرفية الجديدة. وتتماشى هذه المراجعة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) ورؤية عُمان ٢٠٤٠. ويسعدنا أن نُعلن عن نشر سياستنا المحدثة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتي تؤكد التزامنا بالشفافية والمساءلة في جميع جوانب عملياتنا.

لقد مكّنتنا جهودنا في التمويل الأخضر، والإقراض المسؤول، والشمول المالي من دعم مشاريع وطنية رئيسية تُسهم في تحقيق نمو مستدام. فعلى سبيل المثال، مشاركتنا في قرض مشترك بقيمة ٥٧٧ مليون ريال عُماني لشركة حفيت للسكك الحديدية تُجسد التزامنا بتطوير البنية الأساسية على نطاق واسع. ومن خلال تمويل مبادرات مسؤولة بيئياً في قطاعات التصنيع، والمرافق، والتعدين، والتعليم، والرعاية الصحية، نُسهم بشكل فاعل في تنويع الاقتصاد العُماني وجهود الحفاظ على البيئة.

كما نفخر بدعمنا المتواصل للأعمال المحلية، إذ أن ٨١٪ من موزّدينا هم من العُمانيين، مما يعزز التزامنا بدفع عجلة النمو الاقتصادي المحلي. علاوة على ذلك، وبنسبة توطين تبلغ ٩٤٪، نواصل رعاية وتطوير المواهب الوطنية، مُسهمين بذلك في تنمية الكفاءات ضمن القوى العاملة في السلطنة.

ندرك أن مستقبل القطاع المصرفي يكمن في الابتكار الرقمي والشمول. وقد تقدّمنا هذا العام في أجندة التحول الرقمي من خلال إطلاق خدمات جديدة تلبي الاحتياجات المتغيرة لعملائنا، مع الحفاظ على تركيزنا على التثقيف المالي والشمول المالي. ولا تسهم استثماراتنا الاستراتيجية في التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء فحسب، بل تمكّنتنا أيضاً من العمل بشكل أكثر استدامة من خلال تقليل بصمتنا البيئية.

يبقى موظفونا في صميم نجاحنا. ومن خلال ترسيخ ثقافة الشمول والتنوع، نضمن أن يظل بنك عُمان العربي مكاناً يزدهر فيه الإبداع وتنمو فيه الكفاءات. وقد قمنا هذا العام بتوسيع برامج تطوير الموظفين، لتمكين كوادرننا من الإسهام الفاعل في رحلتنا نحو الاستدامة.

وبالنظر إلى المستقبل، يظل بنك عُمان العربي ملتزماً بالريادة من خلال دمج مبادئ الاستدامة في كافة جوانب عملياته. ونحن فخورون بالإعلان عن التزامنا بنشر تقرير الاستدامة بشكل سنوي بدءاً من هذا العام، تأكيداً على التزامنا المتواصل بالشفافية. وفي مسيرتنا المقبلة، سنواصل مواصلة أعمالنا مع مبادئ التنمية المستدامة لضمان مساهمة إيجابية في الاقتصاد والبيئة والمجتمع.

أود أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لعملائنا وموظفينا وكافة أصحاب المصلحة على ثقتهم ودعمهم. معاً، نبني مستقبلاً أكثر استدامة لعمان.



أ حول هذا التقرير

حول هذا التقرير

الضمان الخارجي

تم تدقيق البيانات المالية الواردة في هذا التقرير من قبل شركة ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) وشركاه ش.م.م لضمان الدقة والموثوقية. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتطبيق عملية ضمان داخلي لمراجعة البيانات غير المالية.

المصطلحات

تشير المصطلحات «البنك»، أو «نحن»، أو «OAB» إلى بنك عُمان العربي، بينما تشير «AIB» أو «شركة الصيرفة الإسلامية التابعة لنا» إلى بنك العز الإسلامي، وذلك لضمان الاتساق والوضوح في جميع أقسام التقرير.

القيم النقدية

جميع القيم النقدية الواردة في هذا التقرير مُعبر عنها بالريال العُماني (OMR)، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

تواصل معنا

إذا كانت لديكم أية ملاحظات أو استفسارات بشأن محتوى هذا التقرير، يُرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني:

Investor.Relations@oman-arabbank.com



يسرّنا أن نُقدّم التقرير الثاني للاستدامة الصادر عن بنك عُمان العربي، والذي يُفصّل أدائنا في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لعام ٢٠٢٤. ويغطي هذا التقرير الفترة من ١ يناير ٢٠٢٤ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٤، ويُقدّم نظرة شاملة على عملياتنا في جميع أنحاء سلطنة عُمان. كما يتضمّن التقرير بيانات عن الأداء المالي والأثر الاقتصادي لشركائنا، بما في ذلك بنك العز الإسلامي، التابع لنا في مجال الصيرفة الإسلامية.

وإتاحة تحليل مقارن متكامل، يحتوي هذا التقرير على بيانات من أعوام سابقة تُستخدم كمرجع لقياس مدى تقدّمنا في تحقيق أهداف الاستدامة. ويقدّم التقرير نظرة وافية على أثرنا وتفاعلنا خلال العام، مع مقارنته ببيانات السنوات السابقة لتقييم أدائنا.

وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وإطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لسوق مسقط للأوراق المالية (MSX ESG)، وهو يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، مما يضمن إفصاحاً متوازناً وشفافاً عن ممارساتنا وإنجازاتها في مجال الاستدامة.

إعادة الصياغة

وفقاً لأحدث تقرير استدامة لبنك عُمان العربي لعام ٢٠٢٠، لم يتم إجراء أي تعديلات أو إعادة صياغة للبيانات المعلنة سابقاً.

أبرز إنجازات الاستدامة

لعام ٢٠٢٤

في عام ٢٠٢٤، حقق بنك عُمان العربي محطات بارزة في رحلته نحو الاستدامة، مما يعكس التزامه الراسخ بممارسات الأعمال المسؤولة والنمو المستدام. فيما يلي أبرز نتائج الأداء التي تحققت خلال العام:

المشتريات المحلية

شراء ٨١٪ من الاحتياجات من موردين محليين، دعمًا للاقتصاد الوطني وتعزيزًا للروابط المجتمعية.

التعمين

تحقيق نسبة تعمين بلغت ٩٤٪، مما يعكس التزام البنك بتنمية وتوظيف الكفاءات الوطنية.

التمويل المستدام

تقديم تمويل لمشاريع مسؤولة بيئيًا في قطاعات حيوية تشمل: الصناعة، والمرافق، والتعدين، والتعليم، والرعاية الصحية.

إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)

تم تأسيس إطار قوي ومتكامل لتوجيه مبادرات البنك في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة.

خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG)

تحقيق انخفاض بنسبة ٢١,٨٣٪ في انبعاثات النطاق الأول (Scope 1) لغازات الاحتباس الحراري، ما يُظهر التقدم في تقليل الأثر البيئي لعمليات البنك.

الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية (CSR)

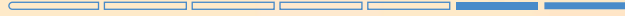
تنفيذ مبادرات للمسؤولية الاجتماعية استفاد منها أكثر من ١,٩٥٠ فردًا، مساهمةً في تعزيز رفاه المجتمع.

الأمن السيبراني

تسجيل صفر هجمات إلكترونية فعلية وصفر خروقات لبيانات العملاء، مما يعكس التزام البنك بالمرونة الرقمية وحماية المعلومات.

تطوير الموظفين

تنفيذ ٢٤,٨٦٤ ساعة تدريبية لضمان التطوير المهني المستمر للكوادر البشرية.



عن

بنك عُمان العربي

عن بنك عُمان العربي

تأسس بنك عُمان العربي في عام ١٩٨٤، عقب الاستحواذ على جميع فروع البنك العربي في السلطنة. وفي عام ١٩٩٢، تم توسيع عملياته من خلال الاستحواذ على جميع فروع التجزئة التابعة لبنك عُمان الأوروبي، والذي اندمج معه البنك في عام ١٩٩٤.

ومنذ ذلك الحين، واصلنا التزامنا بتقديم مجموعة متكاملة من حلول التجزئة المصرفية، والتمويل المؤسسي وتمويل المشاريع، وتمويل التجارة، بأسلوب مبتكر ومتكامل.

نهدف إلى تمهيد الطريق نحو مستقبل القطاع المصرفي في سلطنة عُمان، وتركز جهودنا على تعزيز تجربة العملاء عبر جميع نقاط الاتصال، من خلال منظومة مصرفية متكاملة ومتطورة تعمل عبر قنوات متعددة.

في عام ٢٠٢٠، أكملنا عملية الاستحواذ على بنك العز الإسلامي (AIB)، حيث تم دمج نافذتنا للصيرفة الإسلامية مع بنك العز الإسلامي. واعتباراً من ٦ يوليو ٢٠٢٠، أصبح بنك عُمان العربي شركة مساهمة عامة، مدرجة أسهمها في بورصة مسقط (MSX). وقد مثل ذلك بداية مرحلة جديدة من قصة نجاحنا.

نواصل تعزيز ثقافة الأداء العالي المرتكزة على القيم، ونستثمر في المواهب الوطنية لتأهيل جيل من القادة المستقبليين.

نتطلع إلى الحفاظ على مكانتنا كبنك مفضل من خلال مواصلة إحداث تأثير إيجابي في مجتمعاتنا.

واليوم، تدير مجموعة بنك عُمان العربي شبكة وطنية تضم ٦٨ فرعاً و ١٦٣ جهاز صراف آلي وآلة إيداع نقدي، موزعة في مواقع حيوية عالية الإقبال في مختلف أنحاء سلطنة عُمان.

الغاية

تمكين الأفراد والشركات والمجتمع من تحقيق الازدهار المالي.

الرسالة



- بصفتنا شريكاً مالياً، نلعب دوراً مهماً في حياة الأفراد وأعمالهم.
- مهمتنا هي تمكينهم من اغتنام الفرص الحالية وخلق فرص جديدة.
- نهدف إلى دعم الأفراد في كل خطوة من رحلتهم من خلال تقديم الراحة، والتواصل، والرعاية.

القيم



الناس أولاً: نتصرف بتعاطف وتواضع، ونعمل بأمانة وشفافية ونزاهة، واطمين الأفراد والشركات في قلب كل ما نقوم به.

النزاهة: نؤمن بالتصرف بنزاهة، والقيام بما هو صائب، وتحمل المسؤولية الكاملة عن أفعالنا.

التميز: نحن ملتزمون بالتميز دون تراجع. نضع لأنفسنا أهدافاً للتحسين المستمر، ونطوّر منتجاتنا لتكون مواكبة للمستقبل، وننتبأ بالتحديات، ونعزز ثقافة الخدمة المتفوقة. نحن نُقدّر التميز ونُكافئه.

التعاون: نلتزم بالعمل كفريق واحد، ونسعى بشكل طبيعي إلى اتخاذ الإجراءات، وندعم بعضنا البعض لتحقيق النجاح المشترك.

المسؤولية: نهتم بمجتمعنا، ونُقدّم قيمة مستدامة من خلال تنفيذ مبادرات ESG ذات تأثير ملموس.

منتجاتنا وخدماتنا:

لمعرفة المزيد واستكشاف منتجاتنا وخدماتنا، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

الخدمات المصرفية للشركات

إدارة
النقد

خدمات
الخزينة

تمويل
التجارة

تمويل
المشاريع

الخدمات المصرفية للأفراد

القروض

- قرض الدار
- قرض السيارة
- القرض الشخصي

الحسابات

- إيليت (ELITE)
- أدفانتج (Advantage)
- الحساب الجاري
- حساب توفير للأطفال
- حساب النمو
- الودیعة الثابتة
- حساب حصاد للتوفير
- حساب الشباب
- سلة التوفير

البطاقات

- بطاقات الائتمان
- بطاقات الخصم
- البطاقات مسبقة الدفع
- البطاقات التجارية
- عروض البطاقات
- برنامج مكافآت OAB
- خدمات التجار

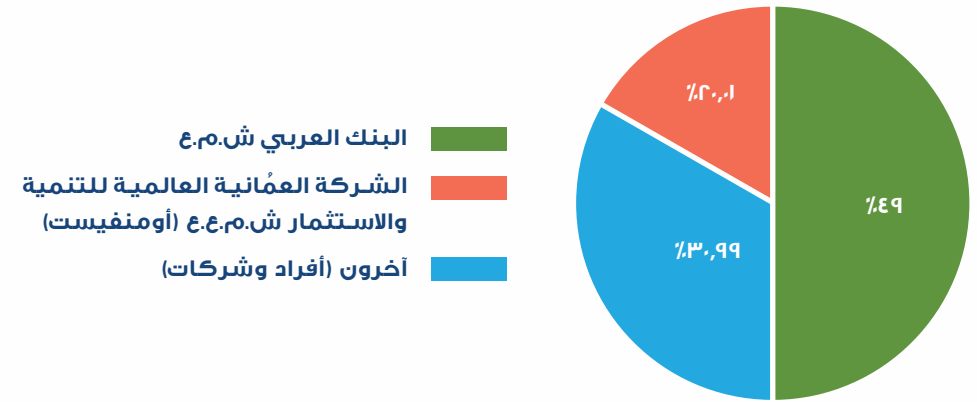
الخدمات المصرفية الرقمية

- الخدمات المصرفية الرقمية
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- أجهزة الصراف الآلي
- "في الخدمة"
- "تواصل"
- التمويلات الدولية - iSend
- رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)

البنكي التأميني

- تأمين المركبات
- التأمين الصحي
- تأمين السفر
- تأمين محتويات المنزل
- التأمين الشامل للأفراد

المساهمون والهيكل التنظيمي



الأداء المالي

أظهر بنك عُمان العربي أداءً اقتصاديًا قويًا يعزز التزامنا بالنمو المستدام وتقديم قيمة طويلة الأمد لمساهميننا. يوضح الجدول التالي أدائنا المالي خلال السنوات الثلاث الماضية:

السنة	٢٠٢٢	٢٠٢٣	٢٠٢٤
بالريال العُماني (000'RO)			
إجمالي الدخل	١٢٢,٥٣٥	١٢٠,٢٤١	١٢٦,٤٦٥
مصروف ضريبة الدخل	(١,٢٧٥)	(٣,٦٧٨)	(٥,٧٠٠)
إجمالي الدخل الشامل	١٤,٠٤٩	٢٢,٦٤٠	٢٩,٦٨٨
صافي ربح السنة	١٦,١٨١	٢٠,٥٥٥	٣٠,٤٣٩
ربح / (خسارة) السهم	٠,٠٠٣	٠,٠٠٦	٠,٠١١

تُبرز هذه النتائج قوة أدائنا الاقتصادي وتؤكد استراتيجيتنا التجارية المستدامة التي تدفعنا إلى إعادة استثمار مستمرة في خدماتنا، وتدعم أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية الأوسع لسلطنة عُمان. للاطلاع على تفاصيل الأداء المالي، يُرجى الرجوع إلى **تقاريرنا السنوية**.

بنك العز الإسلامي

بنك العز الإسلامي
alizz islamic bank



تأسس بنك العز الإسلامي في سبتمبر ٢٠١٣ كأحد أوائل البنوك الإسلامية المتخصصة في سلطنة عُمان، حيث يقدم حلولاً مالية ومنتجات مصرفية مبتكرة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وبهدف توفير تجربة مصرفية مميزة تواكب متطلبات العصر الحديث، يواصل البنك الاستثمار في العنصر البشري والتقنيات المتقدمة، ويسعى البنك إلى خدمة كل من العملاء من الشركات والأفراد في السلطنة من خلال عمليات مصرفية شفافة ومنتجات إسلامية مبتكرة وخدمة عملاء متميزة وسريعة الاستجابة.

يفتخر بنك العز الإسلامي بأنه يسترشد بمبادئ الإسلام ويتشكل وفقاً لرؤية عُمان. وكنك ينتمي إلى المجتمع ويخدمه، يهدف إلى ضمان استفادة العملاء والمجتمع الأوسع من عروضه وخدماته. فكل منتج وخدمة يقدمها البنك تتمحور حول تعزيز تجربة العميل.

في عام ٢٠٢٠، أكمل بنك عُمان العربي بنجاح عملية الاستحواذ على بنك العز الإسلامي، حيث تم دمج نافذة الصيرفة الإسلامية «اليسر» التابعة لبنك عُمان العربي مع بنك العز الإسلامي. وقد مثل هذا الاندماج تأسيس كيان مصرفي يقدم خدمات مصرفية تقليدية وإسلامية عالمية المستوى، وكان خطوة رائدة في القطاع المصرفي المحلي.

وبعد الاستحواذ، واصل بنك عُمان العربي ممارسة أنشطته المصرفية التقليدية، في حين حافظ بنك العز الإسلامي على التزامه الكامل بأحكام الشريعة، مستمراً في تقديم منتجات وخدمات الصيرفة الإسلامية كبنك إسلامي متكامل.

الجوائز والتكريم



في بنك عُمان العربي (OAB) وبنك العز الإسلامي، لا يزال التزامنا بالتميز محل تقدير من خلال حصولنا على جوائز مرموقة في القطاع المالي. تعكس هذه الجوائز التزامنا بالابتكار، وخدمة العملاء، وتطوير الكفاءات، والممارسات المصرفية المسؤولة. من الإنجازات في الخدمات المصرفية الرقمية والحوكمة المؤسسية إلى التكريم في مبادرات المسؤولية المجتمعية والقيادة في القطاع المالي؛ تسلط هذه الجوائز الضوء على جهودنا المتواصلة نحو التقدم وخلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة.

بنك العز الإسلامي

جائزة الاتحاد العالمي للمصرفيين العرب أفضل بنك إسلامي في التوافق مع الشريعة والحوكمة في سلطنة عُمان لعام ٢٠٢٤
جوائز Business Today جوائز CXO لعام ٢٠٢٤ «الرئيس التنفيذي للعام - الصيرفة الإسلامية»

بنك عُمان العربي (BAO)

جائزة STP من بنك سيتي (Citibank)
جائزة التميز في الموارد البشرية من OER لبناء المواهب الوطنية
جائزة OER للتميز المؤسسي بمناسبة ٥٠ عامًا من الريادة في القطاع المصرفي
جوائز ABF للخدمات المصرفية للأفراد لعام ٢٠٢٣
تكريم من وزارة التنمية الاجتماعية لمبادراته في مجال المسؤولية الاجتماعية
جائزة مبادرة بناء المواهب الوطنية للعام
جائزة STP من بنك نيويورك
جائزة تقدير مهارات المستقبل المطلوبة لسوق العمل

٣ تقرير الاستدامة



الاستدامة

في بنك عُمان العربي

في بنك عُمان العربي، تُعد الاستدامة جزءًا أصيلاً من قيمنا الأساسية وعملياتنا التشغيلية، وهي التي توجهنا نحو نمو مسؤول ونجاح طويل الأمد. يتماشى إطار عمل الاستدامة لدينا مع استراتيجيتنا العامة، ورؤية عُمان ٢٠٤٠، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، بما يضمن أن تساهم أعمالنا في تحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

توضح سياسة الاستدامة التزامنا بدمج مفاهيم الاستدامة في جميع جوانب أعمالنا، مع تعزيز الشفافية والمساءلة. وتتميز حوكمة الاستدامة في البنك ببنية تنظيمية واضحة ومسؤوليات محددة، تضمن الإشراف الفعال والتنفيذ السليم للمبادرات المستدامة.

نحرص على إشراك أصحاب المصلحة بفعالية لفهم مخاوفهم وتوقعاتهم، مما يساعدنا على التفاعل بسرعة وبشكل فعال. كما يُساهم تحليل الأهمية النسبية في تحديد القضايا الأكثر تأثيراً في الاستدامة، مما يتيح لنا التركيز على ما يهم حقاً لأصحاب المصلحة وللبنك على حد سواء.

إطار عمل الاستدامة

في عام ٢٠٢٤، أجرى بنك عُمان العربي (OAB) مراجعة شاملة لإطار عمل الاستدامة، بهدف مواءمته بشكل أفضل مع استراتيجيته المتجددة، ورؤية عُمان ٢٠٤٠، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs). وقد تم تنظيم الإطار المحدث حول ثلاثة محاور رئيسية تقود نهجنا نحو الاستدامة:

١- التميز التشغيلي

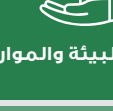
يركّز على الحوكمة، ويؤكد على أهمية الحوكمة المؤسسية القوية، وإدارة المخاطر، والممارسات الأخلاقية، لضمان كفاءة وشفافية ومرونة عملياتنا التشغيلية.

٢- شراكات مؤثرة

يتمحور حول المسؤولية الاجتماعية، ويبرز التزامنا ببناء علاقات فاعلة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، ودعم تنمية المجتمع، والمساهمة في رفاه المجتمع الذي نخدمه.

٣- المسؤولية البيئية

يركّز على القيادة البيئية، ويعكس جهودنا في تقليل بصمتنا البيئية من خلال ممارسات مستدامة ومبادرات تحافظ على البيئة.

المسؤولية البيئية	شراكات مؤثرة	التميز التشغيلي	مجال التركيز
- انبعاثات غازات الاحتباس الحراري - استهلاك الطاقة	- إشراك الموظفين ورفاهيتهم - المسؤولية الاجتماعية للشركات - تجربة العملاء، التفاعل والرضا - التنوع والشمول - جذب المواهب وتطويرها - التعميم - الشمول المالي	- الحوكمة المؤسسية - إدارة المخاطر - الأمن السيبراني - الإقراض والاستثمار المسؤول - المشتريات المسؤولة	مجال التركيز
			مواءمة أهداف التنمية (SDGs)
			مواءمة رؤية
			بنك عُمان العربي

إطار عمل الاستدامة لبنك عُمان العربي

سياسة الاستدامة في بنك عُمان العربي

تُعد سياسة الاستدامة لبنك عُمان العربي عنصرًا أساسيًا ضمن إطار واستراتيجية الاستدامة الخاصة بالبنك، وتُستخدم هذه السياسة كوثيقة مرجعية لفريق الاستدامة والموظفين والإدارة لتحقيق أهداف البنك في مجال الاستدامة بفعالية.

أهداف السياسة

• المواءمة مع أهداف ESG

ضمان توافق جميع الأنشطة والمبادرات البيئية والاجتماعية والحوكومية (ESG) مع أهداف البنك لحماية سمعته، وضمان الامتثال، وتجنب المخالفات القانونية أو التنظيمية.

• ممارسات تجارية مسؤولة

توجيه البنك نحو تنفيذ أنشطته التجارية بشكل مسؤول، مع التركيز على الموظفين، والمجتمعات التي نعمل فيها، والبيئة، والممارسات القوية في الحوكمة.

• التخفيف من الآثار السلبية

الوقاية من العواقب السلبية المحتملة لأنشطة البنك، والحد منها من خلال الإدارة الاستباقية وتقييم المخاطر.

• مراعاة ESG في المعاملات

التأكد من تقييم جميع الصفقات والمعاملات التجارية وفقًا لاعتبارات ESG، وبما يتماشى مع توجيهات البنك.

• التواصل والتقارير

توصيل أهداف الاستدامة الخاصة بالبنك بوضوح، والحفاظ على عمليات مراقبة وإعداد تقارير شفافة لتتبع التقدم والأداء.

تُشكل سياسة الاستدامة في بنك عُمان العربي أساس التزامنا بالاستدامة، وتوفّر إطارًا متكاملًا لدمج اعتبارات ESG في جميع جوانب عملياتنا.

حوكمة الاستدامة

في بنك عُمان العربي، تقود قوة مهام الاستدامة جدول أعمال الاستدامة تحت إشراف اللجنة التنفيذية. وتشرف هذه القوة على تنفيذ سياسة الاستدامة، وتحديد الفجوات، ووضع الإجراءات اللازمة لتعزيز الأداء في مجال الاستدامة.

تقوم قوة المهام بإعداد تقرير سنوي عن أهدافها، وتقارير ربع سنوية عن أدائها، يتم تقديمها إلى كل من اللجنة التنفيذية ومجلس الإدارة. كما تتحمل مسؤولية مراجعة وتحديث سياسة الاستدامة عند الحاجة، وضمان وعي جميع الموظفين بإرشاداتها.

يتم تحديد عضوية قوة المهام من خلال ترشيحات من رؤساء المجموعات لفترة مدتها سنتان، مع مراجعة وتجديد محتمل كل عامين. وقد تُشرك القوة موظفين من مختلف الإدارات لدعم المبادرات المستدامة، مما يضمن المساءلة والاندماج عبر البنك.

تضمن هذه البنية الحوكمية أن تظل الاستدامة محورًا رئيسيًا في عمليات بنك عُمان العربي وقراراته الاستراتيجية.

أدوار ومسؤوليات الاستدامة

الاتصال المؤسسي

يتولى فريق الاتصال المؤسسي مسؤولية تنفيذ إطار الاستدامة الخاص بالبنك، وضمان تحقيق الأهداف المرتبطة به، إلى جانب الحفاظ على مبدأ المساءلة. ويشمل ذلك إصدار تقرير الاستدامة/ESG السنوي الذي يُسهم في تعزيز الشفافية وتتبع التقدم المُحرز في مبادرات البنك المستدامة.

الموارد البشرية

تتحمل إدارة الموارد البشرية مسؤولية تنفيذ برامج بناء القدرات ذات الصلة بالاستدامة لفئات محددة من الموظفين. ويهدف ذلك إلى ضمان امتلاك الكوادر المعرفية والمهارات اللازمة لدعم جدول أعمال البنك في مجال الاستدامة والمساهمة في تحقيقه.

القيادة

يُعد إشراك القيادة ودعمها أمرًا أساسيًا لتحقيق أهداف بنك عُمان العربي في مجال الاستدامة. ويُعدّ الانخراط الفعّال لمجلس الإدارة والإدارة العليا أمرًا حاسمًا في تحديد اتجاه وأهداف الاستدامة في البنك. كما تقو على عاتقهم مسؤولية تعزيز ثقافة الاستدامة ودمجها في بيئة البنك، لضمان كونها عنصرًا أساسيًا من العمليات التشغيلية. كما يتحمّل مجلس الإدارة والإدارة العليا مسؤوليات محددة تتعلق بالمخاطر المالية المرتبطة بالمناخ، حيث يتم تكليف الأعضاء واللجان المعنية بمسؤوليات واضحة بهذا الشأن، مع ضمان الرقابة الفعالة على هذه المخاطر.

الوظائف التجارية، والداعمة، والرقابية:

يتعيّن على جميع الإدارات المعنية بالأعمال والدعم والرقابة داخل البنك الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكومية (ESG) المُوضحة في سياسة وإطار الاستدامة. وتؤدي هذه الوظائف دورًا محوريًا في ضمان تطبيق ممارسات الاستدامة بشكل متنسق في كافة أقسام البنك.

إشراك أصحاب المصلحة

في بنك عُمان العربي، يُعد إشراك أصحاب المصلحة عنصراً أساسياً في التزامنا بالاستدامة وممارسات الأعمال المسؤولة. فالتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة ضروري لفهم التحديات وتوقعاتهم بشكل واضح. ومن أجل ضمان توافقنا مع هذه التوقعات، أجرى البنك تمريناً شاملاً لإشراك أصحاب المصلحة خلال إعداد تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٤. وفيما يلي الفئات المختلفة لأصحاب المصلحة وقنوات التفاعل المعتمدة معهم:

الموظفون	• استطلاعات رأي الموظفين • ورش عمل وجلسات تدريبية • اجتماعات فردية • مقابلات تقييم الأداء • قنوات التواصل الداخلي • مبادرات وفعاليات داخلية
العملاء	• استطلاعات رأي العملاء • مجموعات التركيز • فرق إدارة تجربة العملاء (مراكز الاتصال والفروع) • الشكاوى • وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، تطبيق الهاتف
المجتمع	• الفعاليات • المشاريع المشتركة • الاستبيانات • تقارير الاستدامة
الجهات التنظيمية والحكومية	• التقارير السنوية • الاستبيانات • تقارير الاستدامة • الاجتماعات
الموردون	• استطلاعات رأي الموردين • تقارير الاستدامة • وسائل التواصل الاجتماعي • الموقع الإلكتروني • الاجتماعات

التدريب في مجال الاستدامة

لمواكبة التطورات السريعة في مجال الاستدامة ومعايير ولوائح الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، يلتزم بنك عُمان العربي بتزويد قياداته وموظفيه بالخبرات الأساسية في هذا المجال. وبناءً عليه، أطلق البنك برامج تدريبية شاملة حول الاستدامة وESG، صُممت خصيصاً لتناسب المستويات الإدارية المختلفة.

الإدارة الوسطى

تم تقديم ندوة إلكترونية موازية للإدارة الوسطى، تركز على المهارات العملية والمعرفة اللازمة للتوافق مع نهج البنك في ESG. ويُمكن هذا التدريب المشاركين من إجراء تقييمات ESG وتنفيذ مبادرات تُساهم في تعزيز الأداء المستدام داخل المؤسسة.

أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية (C-Suite)

تم تصميم تدريب إلكتروني خاص لكبار التنفيذيين وأعضاء مجلس الإدارة، يقدم دراسة متعمقة لمبادئ ESG. ويتضمن المنهج مواضيع رئيسية مثل أساسيات ESG، الأطر القانونية والتنظيمية، المنهجيات، تحليل الأهمية النسبية، والاستخدام الاستراتيجي لـ ESG كأداة إدارية.

في عام ٢٠٢٤، نظم بنك عُمان العربي أيضاً دورة تدريبية داخلية حول ESG بالتعاون مع شركة أصول للاستشارات (OSOOL). تم اختيار نقاط اتصال من كل إدارة للمشاركة في هذا التدريب، والذي شمل أساسيات ESG، وأساليب جمع البيانات، والمعايير المحلية والدولية، وتحليل الأهمية النسبية، والمقارنة المعيارية، وغيرها من المفاهيم الجوهرية في الاستدامة.

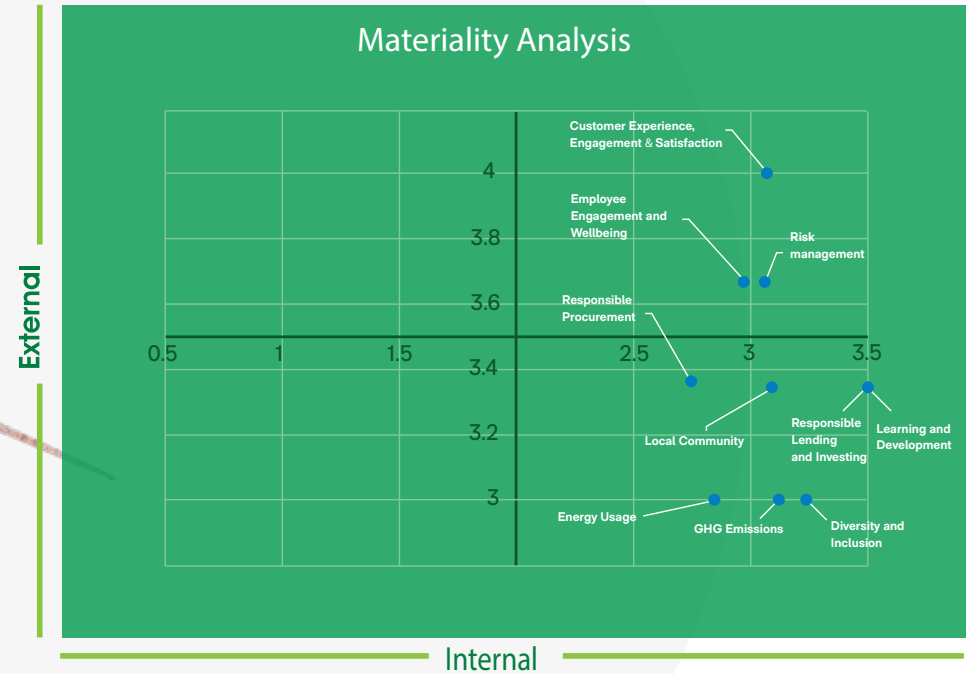
كما تم إرسال عدد من الأفراد المُتميزين في ESG للمشاركة في دورة تدريبية متقدمة نظمتها شركة استشارية متخصصة، وقد وفرت هذه الدورة رؤى متقدمة حول ممارسات الاستدامة، مما ساهم في تعميق معارفهم وقدراتهم في هذا المجال. تُساهم هذه المبادرة في ضمان امتلاك فرق العمل في البنك المعرفة الكافية بممارسات ESG، وتمكنهم من دعم أهداف البنك الاستراتيجية في مجال الاستدامة بشكل فعال.

تحليل الأهمية النسبية (Materiality Analysis)

في عام ٢٠٢٤، أجرى بنك عُمان العربي تحديثاً لتحليل الأهمية النسبية بهدف تحديد الموضوعات الناشئة والمهمة لتقارير الاستدامة. وقد تم إجراء هذا التقييم بما يتماشى مع متطلبات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، لضمان أن يعكس تقرير الاستدامة القضايا الأكثر صلة وتأثيراً.

شمل تحليل الأهمية النسبية بحثاً شاملاً وتحليلاً مقارنة مرجعياً، بما في ذلك مراجعة أقراننا في القطاع ومدى مواءمتهم مع إطار الاستدامة الحالي لدينا. وقد ضم هذا النهج المتكامل خطوات دقيقة مكنتنا من تحديد القضايا الأكثر أهمية بشكل دقيق وترتيبها حسب الأولوية، بما يراعي مصالح أصحاب المصلحة وعمليات البنك.

وقد تم عرض نتائج هذا التحليل في مصفوفة الأهمية النسبية، التي توضح الموضوعات الرئيسية وأهميتها بالنسبة لكل من البنك وأصحاب المصلحة. وتُعد هذه المصفوفة حجر الأساس في إعداد تقارير الاستدامة، إذ توجه تركيزنا نحو القضايا ذات الصلة والتأثير الأكبر.



٤ التميز التشغيلي



التميز التشغيلي



تُعد الحوكمة والمسؤولية من المؤشرات الجوهرية لصحة أي مؤسسة مصرفية، ولذلك يلتزم بنك عُمان العربي بممارسات الحوكمة الرشيدة لضمان استدامة أعماله وتعزيز أدائه. ونؤمن بأن أفضل نهج للحوكمة المؤسسية هو ما يسترشد بمبادئ وممارسات تُراعي مصالح أصحاب المصلحة. ومع ذلك، تضمن كحد أدنى الامتثال الكامل للمتطلبات القانونية، لا سيما لتوجيهات البنك المركزي العُماني (CBO) وهيئة الخدمات المالية (FSA)، بما في ذلك نصوصها وروحها التنظيمية. لمزيد من المعلومات حول الحوكمة المؤسسية في بنك عُمان العربي، يُرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية.

مجلس الإدارة

يتكون مجلس إدارة بنك عُمان العربي من تسعة أعضاء، جميعهم غير تنفيذيين، تماشيًا مع متطلبات البنك المركزي العُماني (CBO) وهيئة الخدمات المالية (FSA). ويرأس المجلس رئيس غير تنفيذي يتم تعيينه من قبل الأعضاء. تم تصميم هذا الهيكل لضمان الرقابة والاستقلالية في اتخاذ القرار بعيدًا عن تضارب المصالح. يقدم أعضاء المجلس غير التنفيذيين خبرات واسعة تُساهم في التوجيه الاستراتيجي وحوكمة البنك، مع ضمان التوافق مع أعلى معايير الحوكمة في بنك عُمان العربي، والبنك التابع له في الصيرفة الإسلامية، بنك العز الإسلامي.



الفاضل / محمد الفزمة
عضو | غير مستقل وغير تنفيذي



الفاضل / عماد سلطان
عضو | مستقل وغير تنفيذي



الفاضلة / رندة الصادق
نائبة رئيس المجلس | غير مستقل وغير تنفيذي



الفاضل / رشاد الزبير
رئيس مجلس الإدارة | مستقل وغير تنفيذي



الدكتور / نصري ملحمي
عضو | مستقل وغير تنفيذي



الفاضل / ياسر عقيل بدري
عضو | مستقل وغير تنفيذي



الفاضل / وليد السهموري
عضو | غير مستقل وغير تنفيذي



الفاضل / عبد العزيز البلوشي
عضو | غير مستقل وغير تنفيذي

لجان مجلس الإدارة

تخضع صلاحيات ومسؤوليات لجان المجلس للوائح المرجعية الخاصة بكل لجنة، بما يعزز فعالية المجلس في التعامل مع القضايا المعقدة والمتخصصة. كما تضمن هذه اللجان تنفيذ ممارسات فعالة في إدارة المخاطر والحوكمة المؤسسية. ولهذا الغرض، **قام مجلس الإدارة بتشكيل خمس لجان فرعية:**

لجنة التدقيق

تشرف على التقارير الخارجية، وضوابط الرقابة الداخلية، وعمليات التدقيق والإنضباط في البنك. تشمل المهام الموافقة على نطاقات التدقيق، مراقبة أداء التدقيق الداخلي، ضمان تنفيذ التوصيات، الإشراف على تدقيق وأمن تكنولوجيا المعلومات، ومراجعة المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة وفقاً للمعايير الدولية وإفصاحات IFRS.

لجنة المكافآت والترشيحات

تشرف على سياسات المكافآت، والامتثال لقوانين التوظيف، وإدارة الموارد البشرية. تشمل المهام تخطيط التعاقب الوظيفي، إعداد الوصف الوظيفي، ترشيح أعضاء مؤقّتين، مراجعة سنوية للسياسات، مراجعة معايير العضوية، تقديم التوصيات بشأن التعيينات، مراقبة الامتثال للتعميم، والموافقة على مكافآت الإدارة التنفيذية بما يتماشى مع أهداف الأعمال وإدارة المخاطر.

لجنة الائتمان

تدعم الرقابة على أنشطة الإقراض ضمن الصلاحيات المقررة، وتضمن توافقها مع السياسات الائتمانية لبنك وأهدافه الاستراتيجية. تتمثل المهام في مراجعة وتعديل الصلاحيات الائتمانية، تقييم محفظة الائتمان بالتعاون مع لجنة الامتثال والمخاطر، الموافقة على تسهيلات تتجاوز حدود الإدارة التنفيذية، اتخاذ قرارات بشطب ديون، والنظر في مواضيع خاصة مفوض بها من المجلس.

لجنة حوكمة تقنية المعلومات

تشرف على أنشطة تقنية المعلومات لضمان توافقها مع استراتيجية البنك، وتحقيق أهداف أصحاب المصلحة من خلال الامتثال، والتناغم الاستراتيجي، والإدارة الفعالة للموارد. تشمل المسؤوليات تقييم فعالية تفاعل أصحاب المصلحة، دعم ممارسات الحوكمة، مراقبة عمليات ومشاريع تقنية المعلومات، الموافقة على المبادرات والميزانيات، مواعمة إدارة مخاطر تقنية المعلومات مع أطر المؤسسة، وضمان التواصل الفعال والامتثال في تقارير تقنية المعلومات.

لجنة الالتزام وإدارة المخاطر

تشرف على استراتيجية المخاطر للبنك، بما في ذلك مخاطر الائتمان والسيولة والسوق والتشغيل وغيرها، وتضمن الالتزام بالقوانين الجديدة. تشمل المسؤوليات صياغة إطار شهيّة المخاطر، مراجعة أطر إدارة المخاطر، تعزيز الوعي بالمخاطر، تقييم خطط استثمارية الأعمال ووثائق التأمين، مراقبة الامتثال، تقييم أثر التغييرات التشريعية، والموافقة على خطط الامتثال.

الالتزام

يؤكد بنك عُمان العربي التزامه العميق بالامتثال الكامل للقوانين والأنظمة الصادرة عن البنك المركزي العُماني، وهيئة الخدمات المالية، وغيرها من الجهات التنظيمية المحلية. كما يسعى البنك إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية ذات الصلة بالوظائف المصرفية، بما يضمن علاقة قوية وشفافة مع الجهات التنظيمية، والمساهمين، والعلماء، وجميع أصحاب المصلحة.

قام البنك بتطوير إطار شامل للحوكمة يتضمن السياسات التالية:

سياسة الحوكمة

تُحدد التزام البنك بممارسات الحوكمة الرشيدة.

سياسة التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة

تضمن الشفافية والعدالة في المعاملات التي تشمل الأطراف ذات العلاقة.

سياسة الإفصاح

تضمن الإفصاح في الوقت المناسب وبشكل دقيق للمعلومات المتعلقة بأصحاب المصلحة.

قواعد السلوك المهني

تُحدد المعايير الأخلاقية لكل من أعضاء مجلس الإدارة والموظفين.

وبالإضافة إلى إطار الحوكمة، قام البنك بتطوير سياسات وإجراءات متعددة تهدف إلى ضمان فعالية إدارة مخاطر الامتثال، والمساهمة في ترسيخ ثقافة امتثال قوية داخل البنك.

في عام ٢٠٢٤، التزم البنك بجميع المتطلبات التنظيمية، باستثناء حالة واحدة تتعلق بتأخر في تقديم تقرير، نتج عنها غرامة بقيمة ٢٠,٠٠٠ ريال عُُماني من البنك المركزي العُماني. وخلال السنوات الثلاث الماضية، بلغت الغرامات المدفوعة للبنك المركزي ٦٠,٠٠٠ ريال عُُماني.

استجابة لهذه الحالات، اتخذ البنك إجراءات تصحيحية فورية، شملت مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات ذات الصلة، بالإضافة إلى تقديم تدريب إضافي للموظفين لضمان عدم تكرار مثل هذه الحالات مستقبلاً.

يبقى البنك ملتزماً بالتحسين المستمر، ويواصل العمل عن كثب مع الجهات التنظيمية لضمان الامتثال الكامل لجميع المتطلبات.

لمزيد من المعلومات حول مجلس الإدارة، واللجان، والمكافآت، والتفاصيل ذات الصلة، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي.

إدارة المخاطر

يتعرّض بنك عُمان العربي بطبيعته إلى أنواع متعددة من المخاطر. وتلعب إدارة المخاطر دورًا حاسمًا في تحديد هذه المخاطر المحتملة ومعالجتها لضمان استقرار البنك ونجاحه. يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد استراتيجية وسياسة إدارة المخاطر، بينما تضطلع لجنة إدارة المخاطر بالتنفيذية بتطبيقها، من خلال تطوير السياسات والضوابط والإجراءات اللازمة لإدارة المخاطر التشغيلية والتجارية.

تعمل إدارة المخاطر كجهة مستقلة، حيث يرفعو رئيس قسم المخاطر تقاريره مباشرة إلى لجنة الالتزام والمخاطر التابعة لمجلس الإدارة، بما يضمن تقديم تقييمات موضوعية وغير متحيزة لمستوى المخاطر في البنك.

وتُعد إدارة المخاطر حلقة الوصل الرئيسية بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة، حيث تقوم بتحديد شهية المخاطر لدى البنك من خلال إطار شهية المخاطر، مع مراقبة مدى الالتزام بهذا الإطار. وتتم مراجعة هذا الإطار بشكل دوري من قبل لجنة إدارة المخاطر، ولجنة الامتثال والمخاطر، ومجلس الإدارة، وفقًا لإطار الحوكمة المؤسسية المعتمد.

تعمل الإدارة وفق أفضل الممارسات الدولية والتوجيهات التنظيمية، وذلك من خلال إطار عمل شامل وسياسات وإجراءات معتمدة. ويضم فريق الإدارة مختصين في المجالات التالية:

المخاطر التشغيلية

خطر الخسارة الناتجة عن قصور أو فشل في العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة، أو نتيجة أحداث خارجية. ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ويستثني المخاطر الاستراتيجية وسمعة البنك.

مخاطر الائتمان

خطر الخسارة المالية نتيجة فشل العملاء في الالتزام الكامل أو الجزئي بشروط العقود المبرمة معهم.

مخاطر السوق

المخاطر المرتبطة بالأرباح الناتجة عن تغيرات في العوامل السوقية مثل أسعار الفائدة، وأسعار صرف العملات، والسيولة، وملفات التمويل.

مخاطر الاحتيال

تتضمن تحديد ومكافحة أعمال الاحتيال الداخلية والخارجية، واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها.

يوصل البنك اتخاذ خطوات استباقية للحفاظ على جودة الأصول وتعزيز مركزه من حيث السيولة. ولتحسين إطار عمل إدارة المخاطر، يستثمر البنك في تقنيات جديدة لتعزيز مرونته وقدرته على الاستجابة للمخاطر الناشئة. كما يستخدم نظام مراقبة فعال لاكتشاف المخاطر والإبلاغ عنها وتقديم التوصيات اللازمة لاتخاذ إجراءات تصحيحية.

بنك العز الإسلامي
alizz islamic bank



بنك العز الإسلامي

يلتزم بنك العز الإسلامي بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية من خلال التطبيق الصارم للسياسات التي تعزز الشفافية، والعدالة، والامتثال الكامل لمبادئ الشريعة الإسلامية.

إحدى الركائز الأساسية لإطار الامتثال في البنك هي خدمات الاستشارة الشرعية. يتعاون البنك بشكل وثيق مع فريق من العلماء والمستشارين الشرعيين المعتمدين، الذين يراجعون ويعتمدون جميع المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة. ويُعد هذا الإشراف أساسيًا لضمان التوافق الكامل مع مبادئ المالية الإسلامية، والحفاظ على النزاهة والشفافية في العمليات، وبناء الثقة مع العملاء.

كما أن الشفافية والتثقيف من المكونات الحيوية في نهج بنك العز الإسلامي تجاه الامتثال الشرعي. يحرص البنك على تقديم معلومات واضحة ومفصلة حول كيفية توافق منتجاته وخدماته مع الشريعة الإسلامية، مما يُمكن العملاء من اتخاذ قرارات مالية تتماشى مع معتقداتهم وقيمهم، ويعزز من ثقتهم ورضاهم.

ترتكز جميع أنشطة البنك على ممارسات مصرفية أخلاقية، حيث يضمن بنك العز الإسلامي إجراء جميع العمليات المصرفية بأعلى درجات النزاهة والشفافية، مع الالتزام الصارم بالمعايير الأخلاقية للمالية الإسلامية.

ويضمن البنك التزامه الصارم بمبادئ الحوكمة المؤسسية من خلال التطبيق الدقيق للسياسات التالية:

سياسة مكافحة
غسل الأموال

قواعد السلوك

سياسة التعامل مع
الأطراف ذات العلاقة

سياسة الإفصاح

سياسة مكافحة
الاحتيال

لمزيد من المعلومات حول الحوكمة المؤسسية في بنك العز الإسلامي، يُرجى زيارة قسم الحوكمة في الموقع الإلكتروني:

www.alizzislamic.om

إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG):

يدرك بنك عُمان العربي أن إدارة المخاطر الفعالة تُعد عنصرًا أساسيًا في دعم انتقال عُمان نحو اقتصاد منخفض الكربون ومستدام. وبما يتماشى مع التوجيهات الصادرة من البنك المركزي العُماني ضمن التعميم رقم BM ٢٠٨، يعمل البنك على دمج المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكومية، خاصة تلك المتعلقة بالمناخ، في إطار إدارة المخاطر الرئيسي.

تعتمد إدارة المخاطر في هذا السياق على نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في الحوكمة:

الوحدات التشغيلية تتحمل المسؤولية المباشرة عن مخاطر ESG.

الخط الأول

إدارة المخاطر تقدم الرقابة وتُراجع تقييمات المخاطر.

الخط الثاني

التدقيق الداخلي يقدم ضمانًا مستقلًا لتحقيق المساءلة.

الخط الثاني

ويجري حاليًا دمج عوامل ESG والمخاطر المناخية ضمن إطار شهيّة المخاطر، لضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية وتوقعات الجهات التنظيمية. كما سيتم تضمينها ضمن عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي (ICAAP) وتحليل السيناريوهات واختبارات التحمل لتقييم التأثيرات المالية الناتجة عن المخاطر المناخية.

كما تقوم إدارة المخاطر بتطوير إطار عمل للتمويل الأخضر والمستدام لتقييم المخاطر ذات الصلة ووضع الضوابط المناسبة، مما يعزز من التزام البنك بالمصرفية المسؤولة. ومن خلال هذه المبادرات، يُعزز البنك حوكمة مخاطر ESG ويساهم بفاعلية في تحقيق أولويات الاستدامة الوطنية وفق رؤية عُمان ٢٠٤٠.

إدارة استمرارية الأعمال (BCM):

يولي بنك عُمان العربي اهتمامًا كبيرًا بإدارة استمرارية الأعمال لضمان تقديم خدماته دون انقطاع للعملاء وأصحاب المصلحة. وتندرج هذه الإدارة ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)، ويشرف عليها فريق مخصص يقوم بإجراء تقييمات واختبارات توعوية صارمة.

ومن منظور الحوكمة، أنشأ البنك مجموعة عمل تضم أصحاب المصلحة الرئيسيين من الإدارة التنفيذية لضمان استمرارية العمليات والتعافي السريع في حال وقوع أزمات. وتشرف لجنة إدارة الأزمات (CMC) على التعامل مع الحوادث الحرجة، بينما

تُشرف لجنة إدارة المخاطر (MRC) على النهج الشامل لإدارة المخاطر.

تم إعداد سياسة وإطار استمرارية الأعمال (BCM) لتوجيه الموظفين في جميع الأمور ذات الصلة، كما يعتمد البنك هيكل حوكمة متعدد المستويات يعزز إدارة المخاطر الشاملة.

تشمل خطط البنك لاختبارات الاستجابة للكوارث والمرونة التشغيلية ما يلي:

اختبارات التسلسل الهاتفي (Call Tree Tests)

محاكاة الطاولة (Table Top Exercises)

محاكاة خطط استمرارية الأعمال (BCP Simulations)

اختبارات توقف تام لتقنية المعلومات (Full Interruption Testing)

تبرز هذه الاختبارات قدرة البنك على الاستجابة بفعالية وواقعية، وتؤكد التزامه بأعلى معايير الجاهزية والاستجابة للأزمات.

ويؤكد هذا الالتزام حرص البنك على استمرارية الأعمال، والحفاظ على ثقة العملاء وأصحاب المصلحة، وتعزيز مكانته كمؤسسة مالية يمكن الاعتماد عليها في جميع الظروف.

بنك العز الإسلامي

يتحمل مجلس إدارة بنك العز الإسلامي المسؤولية النهائية في الإشراف على إطار عمل إدارة المخاطر بالبنك. وقد تم تصميم هذا الهيكل الحوكمي لضمان أن تكون ممارسات إدارة المخاطر قوية وفعالة ومتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك. يقوم المجلس باعتماد استراتيجية إدارة المخاطر ومراقبة تنفيذها، بما في ذلك تحديد شهية المخاطر (Risk Appetite). ويتأكد من أن البنك يمتلك الأدوات والإمكانات الكافية لتحديد

يعتمد إطار عمل إدارة المخاطر بالبنك نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة":

الخط الأول

تتحمل كل إدارة تجارية ووظيفية المسؤولية عن تحديد وفهم وإدارة مخاطرها الخاصة، مع الحفاظ على ضوابط داخلية فعالة. كما تُطبق ضوابط إشرافية وإدارية كافية لضمان الامتثال ومعالجة أي خلل في العمليات أو الأحداث غير المتوقعة.

الخط الثاني

يضع السياسات والأدوات اللازمة لإدارة أنواع المخاطر الرئيسية، ويشرف على مراقبة المخاطر وضوابط الخط الأول. يتولى رئيس إدارة المخاطر (CRO) مسؤولية تقييم كفاءة هذا الخط، ويرفو تقاريره إلى رئيس لجنة BRCC، ويرتبط إداريًا بالرئيس التنفيذي. كما يقود رئيس قسم الالتزام وظيفة الامتثال لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح.

الخط الثالث

يقوم التدقيق الداخلي بتقديم ضمان مستقل بشأن فعالية الحوكمة، وإدارة المخاطر، والضوابط الداخلية. كما يُقيّم مدى نجاح الخطين الأول والثاني في تحقيق أهداف إدارة المخاطر.



خطوط الدفاع الثلاثة

تماشيًا مع نهجه الحذر في إدارة المخاطر، يواصل البنك تحسين جودة أصوله من خلال تقليل تركّز المحافظ المتعثرة، وتوسيع التمويل للعملاء ذوي الجودة الائتمانية العالية. كما يُتابع البنك بشكل نشط تحصيل المستحقات من العملاء غير ملتزمين، من خلال استراتيجية مُحكمة وخاضعة للمراقبة.

يشمل إطار الحوكمة في إدارة المخاطر بالبنك لجنة المخاطر و الالتزام (BRCC) على مستوى مجلس الإدارة، ولجنة إدارة المخاطر (MRC) على المستوى التنفيذي لدعم الأدوار

الاستراتيجية. كما تساهم لجان تنفيذية أخرى، مثل لجنة الائتمان الإدارية (MCC) ولجنة إدارة الموجودات والمطلوبات (ALCO) في ترسيخ ثقافة فعالة لإدارة المخاطر.

يُحدّد إطار شهية المخاطر (RAF) الحدود المناسبة للمخاطر، ويتم مراقبتها لضمان توافقها مع الاستراتيجية المعتمدة من مجلس الإدارة. كما يتم تنفيذ عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي (ICAAP) سنويًا لمراجعة مدى كفاية رأس مال البنك في ظل الظروف العادية والطارئة.

وفي ظل التحديات المرتبطة بأسعار الربح، تُشرف لجنة ALCO على إدارة إعادة تسعير الأصول والمطلوبات، بما يضمن بقائها ضمن حدود شهية المخاطر المعتمدة. ويركز البنك كذلك على تحسين ملف مخاطر السيولة من خلال زيادة ودائع الحسابات الجارية والتوفير (CASA)، وتقليل الاعتماد على كبار المودعين، مما ساهم في تحسين مؤشرات السيولة وتقليل التركّز.



استمرارية الأعمال في بنك العز الإسلامي

يُشس بنك العز الإسلامي برنامجًا قويًا ومتكاملًا لاستمرارية الأعمال يهدف إلى تعزيز قدرة البنك على الصمود في وجه الانقطاعات غير المتوقعة. ويتضمن هذا البرنامج سياسات وإجراءات شاملة توضح بوضوح الأدوار والمسؤوليات وآليات الملكية الخاصة بـ إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ استعادة الأعمال تخطيط استعادة الأنظمة التقنية (IT Disaster Recovery).

تخضع خطة استمرارية الأعمال (BCP) لإشراف لجنة توجيه استمرارية الأعمال، والتي تضم فريق الإدارة التنفيذية. وتتولى هذه اللجنة مسؤولية اعتماد ومتابعة استراتيجية وخارطة الطريق السنوية لاستمرارية الأعمال، مع ضمان مواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية العامة للبنك.

يدرك بنك عُمان العربي أن إدارة المخاطر الفعالة تُعد عنصرًا أساسيًا في دعم انتقال عُمان نحو اقتصاد منخفض الكربون ومستدام. وبما يتماشى مع التوجيهات الصادرة من البنك المركزي العُماني ضمن التعميم رقم BM ١٢٠٨، يعمل البنك على دمج المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكومية، خاصة تلك المتعلقة بالمناخ، في إطار إدارة المخاطر الرئيسي.

العناصر الأساسية في خطة استمرارية الأعمال:

مواقع استمرارية الأعمال

يحتفظ البنك بموقع مخصص لاستمرارية الأعمال، وآخر لاستعادة الكوارث.

تم تجهيز هذه المواقع لدعم النسخ المتطابق للبيانات وتخزينها بأمان، بما يضمن سلامتها وتوافرها.

استعادة الأنظمة التقنية

مركز استعادة الكوارث (Disaster Recovery Site) مخصص يتم فيه نسخ البيانات احتياطيًا وتخزينها بأمان.

اختبارات وتدريبات منتظمة للتحقق من فعالية استراتيجيات الاستعادة التقنية.

التحسين المستمر

يلتزم فريق استمرارية الأعمال بتعزيز جاهزية البنك بصفة مستمرة. تطوير وتحديث الاستراتيجيات للتكيف مع التهديدات والتحديات الجديدة.

التدريبات الدورية والصيانة

إجراء تدريبات واختبارات متكررة تغطي جميع جوانب خطة استمرارية الأعمال.

مراجعات وتحديثات منتظمة للخطط لمواكبة التغيرات في البيئة والموارد البشرية والعمليات والتقنيات.

الالتزام والمراجعة التنظيمية

تم إعداد خطة استمرارية الأعمال بما يتوافق مع إرشادات الجهات التنظيمية.

تخضع لمراجعات داخلية وخارجية وتنظيمية دورية لضمان فعاليتها.

يُجري قسم التدقيق الداخلي بالبنك مراجعة سنوية شاملة لبرنامج استمرارية الأعمال، مما يوفر ضمانًا مستقلًا لجاهزيته وقوته.

تم تصميم خطة استمرارية الأعمال بالبنك لإدارة الانقطاعات الكبرى واستئناف العمليات ضمن إطار زمني معقول، مع تحديد وتوثيق أهداف زمنية للتعافي (RTO) قابلة للتأثر بالعوامل الخارجية. ومن خلال هذه الإجراءات، يُبرهن بنك العز الإسلامي على التزامه بالمرونة التشغيلية وضمان استمرارية تقديم الخدمات المصرفية الحيوية حتى في أصعب الظروف.

استعادة الأعمال

إجراءات لاستئناف الوظائف الأساسية بسرعة.

خطط لتقليل التوقف التشغيلي والخسائر المالية.

إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ

إجراءات فورية وبروتوكولات تواصل واضحة أثناء الأزمات.

تحديد مسؤوليات واضحة لضمان استجابة فعالة وسريعة.



بنك العز الإسلامي

يلتزم بنك العز الإسلامي بدعم قيمه المؤسسية والحوكمة، وأحد المكونات الرئيسية لذلك هو النزاهة والمساءلة. لتحديد معيار يحتذى به وكونه في المقام الأول مواطناً ملتزماً، ولتوفير بيئة عمل إيجابية وصحية. قام البنك بتنفيذ سياسة الإبلاغ عن المخالفات لضمان أن العملاء والموظفين والمساهمين وأصحاب المصلحة يثقون بأن البنك يمارس أعلى مستويات السلوك الأخلاقي في جميع العمليات المصرفية.

تُبرز السياسة الإجراءات والسرية والإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة الإبلاغ عن سلوك غير قانوني أو خاطئ. إن حماية نزاهة وسمعة البنك كمؤسسة مصرفية إسلامية تتطلب دعم جميع الموظفين، الذين يُطلب منهم الإبلاغ عن المخالفات أو السلوكيات غير السليمة، مثل الاحتيال، الفساد، التواطؤ، والإكراه، وأي انتهاكات خطيرة أخرى للوائح والسياسات المعمول بها في البنك. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الموظفين الإبلاغ عن أي انتهاك آخر يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية في تنفيذ معاملات البنك، ويجب أن تتوافق جميع الأنشطة مع الشريعة الإسلامية.

تشمل الحوادث التي تُعد مخالفات: السرقة، الجرائم الجنائية، انتهاكات اللوائح القانونية (بما في ذلك الصحة والسلامة)، عدم الأمانة، الاحتيال، غسل الأموال، تمويل الإرهاب، الإفصاح عن معلومات سرية، التحرش، التمييز، الفساد، الرشوة، سوء استخدام أصول البنك، وأي محاولات لإخفاء مثل هذه الأنشطة. للإبلاغ عن الحوادث أو الأنشطة المشبوهة، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى:

whistleblowing@alizzislamic.com

لمزيد من المعلومات حول الإبلاغ عن المخالفات، يرجى الرجوع إلى سياسة الإبلاغ المنشورة لدينا.

الإبلاغ عن المخالفات

لتشجيع أصحاب المصلحة في بنك عُمان العربي على «رفع الصوت» بشأن القضايا المهمة المتعلقة بأعمال وشؤون البنك، قمنا بتطبيق سياسة شاملة للإبلاغ عن المخالفات / رفع الصوت. تم تصميم سياسة «رفع الصوت» لدينا لضمان أن ينظم البنك نفسه داخلياً لتحقيق الامتثال الكامل للقوانين المعمول بها وقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني. وبصفته بنكاً مسؤولاً، يسعى بنك عُمان العربي إلى تحديد ومراجعة وحل جميع الادعاءات المتعلقة بسوء السلوك داخلياً.

يلتزم بنك عُمان العربي بتوفير وسيلة آمنة وسرية للأفراد للإبلاغ عن المخاوف، مع ضمان التعامل الجدي مع جميع البلاغات والتحقيق فيها بدقة. نشجع أي شخص لديه مخاوف على التقدم دون خوف من الانتقام، مع العلم أن إفصاحاتهم سيتم التعامل معها بأقصى درجات العناية والنزاهة.

يمكن للأفراد الإبلاغ عن المخاوف بعدة طرق مختلفة، وسيتم التعامل مع جميع الطرق بسرية:

البريد الإلكتروني:

speakingup@oman-arabbank.com

الإبلاغ المجهول: يمكن الإبلاغ عن المخاوف دون الكشف عن الهوية عبر النموذج الإلكتروني الموجود على موقع البنك، على الرغم من أنه لا يمكن ضمان السرية في حال أدت البلاغات إلى إجراءات قانونية.

يلتزم بنك عُمان العربي بالحفاظ على أعلى معايير النزاهة والسلوك الأخلاقي. تماشيًا مع هذا الالتزام، يلتزم البنك التزامًا صارمًا بقوانين وأنظمة مكافحة الرشوة والفساد الصادرة في سلطنة عُمان، بالإضافة إلى السياسات الخاصة بالبنك.

يرجع البنك لثقافة الممارسات التجارية الأخلاقية ويضمن الامتثال للوائح مكافحة الرشوة والفساد. يُطلب من جميع موظفي البنك والأطراف الثالثة المرتبطة به الامتثال الكامل لقوانين مكافحة الفساد والرشوة المعمول بها وكذلك سياسة مكافحة الرشوة والفساد الخاصة بالبنك (ABC Policy). كل فرد مسؤول عن منع الرشوة وأشكال الفساد الأخرى وكشفها والإبلاغ عنها.

يشجع البنك الموظفين والأطراف الثالثة ويدعمهم للإبلاغ عن أي حالات فعلية أو محتملة من الرشوة أو غيرها من الجرائم المتعلقة بالفساد. سيتم حماية من يُبلغون بحسن نية ضد أي شكل من أشكال الانتقام. لن يتم معاقبة أي موظف على أي تأخير أو فقدان للأعمال نتيجة رفضه دفع أو تقديم أي شكل من أشكال الرشوة أو العمولة أو أي دفعة فاسدة أخرى.

يبقى بنك عُمان العربي ثابتًا في التزامه بالممارسات التجارية الأخلاقية ومكافحة الفساد، ويواصل السعي لتعزيز ممارساته والحفاظ على ثقة جميع أصحاب المصلحة.

الإقراض والاستثمار المسؤول:

في بنك عُمان العربي (OAB)، نلتزم بممارسات إقراض واستثمار مسؤولة تعكس قيمنا الأساسية في الاستدامة وتنمية المجتمع. نسعى بنشاط إلى تمويل المشاريع التي تدفع التقدم البيئي والاجتماعي والاقتصادي في سلطنة عُمان، بما يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠ وأهداف الاستدامة العالمية.

في عام ٢٠٢٤، تم تعزيز التزامنا بتطوير البنية التحتية على نطاق واسع من خلال مشاركتنا في قرض مشترك بقيمة ٥٧٧ مليون ريال عُمانى لصالح شركة حفيت للسكك الحديدية. يدعم هذا التمويل الاستراتيجي أحد أكبر المشاريع في عُمان، بإجمالي استثمارات يتجاوز ٩١١ مليون ريال عُمانى وهو دليل على الثقة الموضوعة في اقتصاد عُمان من قبل البنوك المحلية والإقليمية والدولية. سيمول القرض إنشاء أول خط سكة حديدية يربط بين سلطنة عُمان ودولة الإمارات العربية المتحدة، مما يعزز النمو الاقتصادي ويُحسّن الترابط التجاري واللوجستي بين البلدين.

بعيدًا عن هذه المشاريع، قدّم بنك عُمان العربي تمويلًا عبر قطاعات صناعية رئيسية، داعيًا المبادرات المسؤولة بيئيًا في مجالات التصنيع والمرافق والتعدين والتعليم والرعاية الصحية. في قطاع التصنيع، دعمنا الشركات التي تطبق ممارسات صديقة للبيئة، مثل محطات الغاز الحيوي، تدابير تقليل انبعاثات الكربون، وإنتاج الفولاذ المهيأ للهيدروجين. على سبيل المثال، تستخدم شركة مزون للألبان حلول تحويل النفايات إلى طاقة وإعادة تدوير المياه، بينما تركز شركة عمان لدرفلة الألمنيوم وشركة جندال شديد للحديد والصلب على عمليات منخفضة الكربون وفعالة في استهلاك الطاقة. بالإضافة إلى ذلك، تقوم شركة فولكان جرين ستيل عُمان بإنشاء مصنع فولاذ مهيأ للهيدروجين، بما يتماشى مع المبادرات العالمية للصلب الأخضر.

في قطاع المرافق، ندعم مشاريع إدارة المياه المستدامة مثل تحلية المياه باستخدام التناضح العكسي، والتي لا تضمن فقط الوصول إلى المياه النظيفة، بل تعزز أيضًا ممارسات الاقتصاد الدائري. استثماراتنا في قطاع التعدين والمحاجر تدعم مبادرات الاستدامة المؤسسية وبرامج التوعية البيئية من خلال إحدى شركات النفط والغاز الرائدة في عُمان.

يمتد التزامنا أيضًا إلى القطاعات ذات الأثر الاجتماعي. فقد قمنا بتمويل أكثر من ٢٠ مليون ريال عُمانى في قطاع التعليم لدعم تطوير المعرفة وتعزيز المهارات، وفي قطاع الرعاية الصحية لدعم البنية التحتية الطبية ورفاهية المجتمع. ومع إدراكنا للدور الحيوي الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، ينظم بنك عُمان العربي جلسات للتوعية المالية ويطوّر مبادرات لتمكين هذه المؤسسات، مما يساعدها على الازدهار في بيئة أعمال ديناميكية.

من خلال هذه الاستثمارات والمبادرات الاستراتيجية، يواصل بنك عُمان العربي لعب دور أساسي في مسيرة الاستدامة في سلطنة عُمان. تضمن ممارساتنا في الإقراض والاستثمار المسؤول توجيه مواردنا المالية نحو مشاريع تحقق فوائد بيئية واجتماعية ملموسة، مما يعزز مستقبلًا مستدامًا ومزدهرًا للوطن.

بنك العز الإسلامي
alizz islamic bank



بنك العز الإسلامي

يلتزم بنك العز الإسلامي بدمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في ممارساته المتعلقة بالإقراض والاستثمار، مما يعكس التوافق القوي بين مبادئ الشريعة الإسلامية وقيم ESG. ويتجلى هذا الالتزام من خلال سلسلة من المبادرات التي تهدف إلى تعزيز التمويل المستدام والمصرفية المسؤولة، مع ضمان أن تكون الاعتبارات الأخلاقية في صميم عملياتنا.

تمويل المركبات الكهربائية

يشجّع بنك العز الإسلامي استخدام المركبات الكهربائية من خلال تقديم أسعار تمويل خاصة، مما يحفّز العملاء على اتخاذ خيارات تنقل تراعي البيئة.

تمويل الإسكان المدعوم

بالتعاون مع بنك الإسكان العُماني، يدعم بنك العز الإسلامي «برنامج إسكان»، حيث يقدم حلول تمويل سكني ميسورة التكلفة للعملاء، مما يساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية ورفاه المجتمع.

التمويل الأخضر

أطلق بنك العز الإسلامي حنًا للتمويل الأخضر، يشجّع العملاء على تركيب الألواح الشمسية فوق أسطح منازلهم. تساعد هذه المبادرة العملاء على تقليل تكاليف الطاقة وتساهم في مستقبل أكثر استدامة من خلال زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة.

كجزء من التزامنا بالممارسات التجارية الأخلاقية والتنمية المستدامة، وضع بنك عُمان العربي مبادئ توجيهية تحكم علاقاتنا مع الموردين الجدد والحاليين. وتضمن هذه المبادئ أن قرارات الشراء لدينا لا تلبي احتياجات العمل فحسب، بل تتماشى أيضًا مع قيمنا في المسؤولية البيئية والاجتماعية.

أحد الجوانب الأساسية في عملية اختيار وإدارة الموردين هو التأكد من الامتثال للقوانين واللوائح. نحن نُعطي الأولوية للموردين الذين يتمتعون بسجل نظيف في الالتزام بالقوانين المحلية والدولية، لا سيما تلك المتعلقة بالسلوك البيئي والاجتماعي. ويساعدنا هذا التركيز على الامتثال في بناء علاقات مع موردين يشاركوننا التزامنا بالمعايير القانونية والأخلاقية.

وتُعَد الحوكمة البيئية معيارًا أساسيًا آخر في عملية المشتريات لدينا. نحن نتجنب عمدًا التعامل مع الموردين الذين لديهم تاريخ أو سمعة في التسبب بأضرار بيئية جسيمة. ومن خلال اختيار التعامل مع موردين يساهمون فعليًا في حماية البيئة، نُعزِّز التزامنا بالاستدامة ونُقلل الأثر البيئي لسلسلة التوريد لدينا.

كما يلتزم بنك عُمان العربي التزامًا راسخًا بممارسات العمل الأخلاقية، حيث نرفض التعاون مع أي مورد له علاقة بعمالة الأطفال أو العمل القسري.

يتوقع بنك عُمان العربي من مورديه إظهار نفس المستوى من السلوك الأخلاقي الذي يلتزم به البنك. ويُحقق هذا التوافق بيننا وبين الموردين انعكاسًا لقيمنا ومبادئنا على سلسلة التوريد بأكملها، مما يساهم في نهج موحد ومسؤول في المشتريات.

يؤمن بنك عُمان العربي بدعم الشركات المحلية وتعزيز الاقتصاد الوطني، بما يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠ ومبادرة القيمة المحلية المضافة (ICV). ويتجلى هذا الالتزام بوضوح في ممارسات الشراء لدينا، حيث إن ٨١٪ من موردي البنك هم موردون محليون.

المشتريات	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي عدد الموردين	٧٩٧	٩١٥
عدد الموردين المحليين	٦٤٠	٧٤٤
نسبة الموردين المحليين	٨٠٪	٨١٪

تم توحيد بيانات الموردين لكل من بنك عمان العربي وبنك العز الإسلامي

أمن البيانات، خصوصية العملاء، والأمن السيبراني:

في بنك عُمان العربي (OAB)، يُعَد الحفاظ على أمن البيانات وخصوصية العملاء وممارسات الأمن السيبراني من الركائز الأساسية في التزامنا بحماية أصول المعلومات والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة. ومن خلال إطار متكامل يجمع بين التقنيات المتقدمة والسياسات الصارمة والمراقبة المستمرة، يضمن البنك حماية البيانات من التهديدات المتطورة والانقطاعات.

ممارسات أمن البيانات

وضع بنك عُمان العربي إطارًا قويًا لإدارة أمن البيانات لضمان التعامل الآمن مع أي معلومات حساسة. باستخدام أحدث التقنيات وأفضل الممارسات المعتمدة عالميًا، يتم تشفير جميع البيانات الحساسة أثناء التخزين والنقل، باستخدام بروتوكولات تشفير تتوافق مع المعايير العالمية لضمان حمايتها الكاملة من الوصول غير المصرح به. يتم تصنيف البيانات ووضع ملصقات عليها بدقة لتحديد فئاتها المختلفة. واتباع مبدأ «أقل امتياز»، يتم تقييد الوصول إلى البيانات على الموظفين المصرح لهم فقط، وتستخدم أنظمة متطورة لمنع فقدان البيانات (DLP) لمراقبة ومنع مشاركة البيانات بشكل غير مصرح به. وللحفاظ على سلامة وأمن المعلومات الحيوية، يراقب النظام باستمرار الملفات الحساسة لاكتشاف أي تغييرات أو تعديلات غير مصرح بها. بالإضافة إلى ذلك، ينفذ البنك نسخًا احتياطيًا مشفرًا بشكل منتظم، مما يضمن إمكانية استعادة البيانات في حال حدوث انقطاع في الأنظمة أو تهديدات أخرى محتملة.

ممارسات الأمن السيبراني الشاملة

يتمتع بنك عُمان العربي بقدرة عالية على الصمود في وجه التهديدات السيبرانية، مدعومًا بفريق من خبراء الأمن السيبراني والتكنولوجيا، وذلك لحماية البنية التحتية لتقنية المعلومات من جميع التهديدات الممكنة. يتم ذلك من خلال مركز عمليات الأمن (SOC) الذي يعمل على مدار الساعة لرصد الحوادث الأمنية والاستجابة لها في الوقت الحقيقي، بدعم من تقنيات متقدمة لرصد التهديدات والاستجابة الفورية لها. يتكون فريق أمن المعلومات من محترفين ذوي مهارات عالية يعملون بجهد لمراقبة ممارسات إدارة المخاطر السيبرانية، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتقييم فعالية الإجراءات الأمنية بشكل مستمر.

يستخدم البنك أنواعًا متعددة من تقنيات الحماية المتقدمة، مثل: **Deep Security**، **Endpoint Detection and Response EDR** وهذه توفر حماية شاملة من البرمجيات الخبيثة، وبرمجيات الفدية، والتهديدات المتقدمة المستمرة (APT)، وتراقب أنشطة الشبكة للكشف عن أي ثغرات محتملة.

كما تُستخدم حلول **(Privileged Access Management (PAM)** لتعزيز أمان النظام من خلال تقييد الوصول إلى الحسابات الإدارية وضمان تسجيل ومراقبة جميع الأنشطة المتميزة. يلتزم البنك كذلك بعدد من المعايير العالمية للأمن السيبراني، بما في ذلك **PCI-DSS**، **SWIFT-CSP**، مما يعزز توافقه مع أفضل معايير الصناعة، ويضمن سرية وسلامة وتوافر البيانات المالية عبر جميع الأنظمة.

يعتمد البنك نهجًا متكيفًا ومتعدد الطبقات في حماية الشبكة، باستخدام أدوات واستراتيجيات متقدمة لحماية البنية التحتية من التهديدات الداخلية والخارجية. وتشمل البنية الأمنية للشبكة جدران حماية قوية، وأنظمة كشف ومنع التسلل (IDS/IPS)، وتقسيم الشبكة لمنع انتشار التهديدات. كما تُجرى تقييمات للثغرات الأمنية، واختبارات اختراق شاملة، وتدقيقات للنظام بشكل دوري لاكتشاف ومعالجة أي فجوات أمنية محتملة.

ويُولي البنك اهتمامًا بالغًا بتوعية الموظفين، من خلال برامج تدريبية مكثفة تُساعدهم على التعرف على هجمات التصيد الاحتيالي، والتلاعب النفسي، والتهديدات الداخلية، مما يُعزز من ثقافة الأمان الرقمي داخل البنك ويُجهِّز الموظفين لتفادي المخاطر التي قد تؤثر على البنية السيبرانية للمؤسسة.

تدابير الأمن السيبراني وحماية البيانات

بنك العز الإسلامي
alizz islamic bank



بنك العز الإسلامي

يُعد تعزيز أمن البيانات والتقليل من المخاطر السيبرانية من أولويات بنك العز الإسلامي. ولحماية أصول المعلومات الخاصة بالبنك من التهديدات السيبرانية المحتملة، تم تنفيذ مجموعة شاملة من الإجراءات.

يُعيد بنك العز الإسلامي باستمرار تهيئة ضوابط الأمان للبريد الإلكتروني والإنترنت لمواكبة التهديدات المتطورة. كما يتم تعزيز أنظمة الجدران النارية وأنظمة منع التسلسل بشكل منتظم لحظر الوصول غير المصرح به والكشف عن الانتهاكات المحتملة. كما قام البنك بنشر جدران حماية لتطبيقات الويب لحماية منصاته الإلكترونية من الهجمات السيبرانية.

بالإضافة إلى ذلك، أطلق البنك مشروع منع تسريب البيانات (DLP) لمراقبة البيانات الحساسة والتحكم بها، وضمان عدم تسريبها خارج أنظمة البنك. كما تم تنفيذ إجراءات لحماية النقاط الطرفية (End Point Security) لاكتشاف أي خروقات أمنية والاستجابة لها فوراً.

تُعد هذه الخطوات الاستباقية أساسية للحفاظ على سلامة وأمن بيانات بنك العز الإسلامي، وضمان بقاء أنظمة البنك قوية في مواجهة التهديدات السيبرانية.

شهادة PCI-DSS:

تضمن الامتثال لمعايير أمان بيانات بطاقات الدفع العالمية الصارمة.

المراقبة على مدار ٧/٢٤ (SOC)

مراقبة مستمرة واستجابة فورية للحوادث الأمنية.

مراقبة الامتثال

تُقيم إعدادات الأنظمة باستخدام معايير CIS المحدثة.

برامج مكافحة الفيروسات

تحمي الأجهزة الطرفية والخوادم ببرامج على مستوى المؤسسات.

أمن الشبكة

تدعمه جدران حماية، وأنظمة IDS/IPS، وتقسيم الشبكة لردع الوصول غير المصرح به وحماية الأجهزة الطرفية.

حلول DLP

تُراقب وتمنع الوصول غير المصرح به للبيانات.

النسخ الاحتياطي والاستعادة

تُنفذ بشكل منتظم ومشفر، مع اختبار بروتوكولات الاستعادة لضمان موثوقيتها.

التحكم في الوصول والتشفير

تُعزز الأمان من خلال المصادقة متعددة العوامل (MFA).

خطة استمرارية الأعمال (BCP):

تُدمج استراتيجيات الأمن السيبراني لضمان استمرارية التشغيل أثناء الأزمات الاجتماعية أو البيئية.

تُجسد هذه الإجراءات التزام بنك عُمان العربي بنهج استباقي ومرن لحماية البيانات والأمن السيبراني، مما يضمن خصوصية العملاء ويحمي أصول البنك من المخاطر المحتملة.



الشركات المؤثرة



التنوع والشمول

في بنك عُمان العربي، نعتقد أن بيئة العمل المتنوعة والشاملة هي ركيزة أساسية لبناء مؤسسة مستدامة مستعدة للمستقبل. فالقوى العاملة المتنوعة تُسهم في بناء مجتمع أفضل، وتُضيف رؤى وأفكارًا متجددة تُحفز على الابتكار وتعزز أداء الأعمال. نحن ملتزمون ببناء بيئة عمل يُقدَّر فيها كل موظف ويُحترم، من خلال تعزيز التنوع وضمان أن تعكس سياساتنا التزامنا بالشمول وتكافؤ الفرص للجميع.

الموظفون هم أئمن أصولنا. وفي عام ٢٠٢٤، شهدت قوى العمل لدينا نموًا ملحوظًا، مما يعكس التزامنا بجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها. أصبح لدينا الآن ١,٤٥٦ موظفًا بدوام كامل، و١٩ موظفًا في وظائف مؤقتة، ما يُبرز التزامنا بتعزيز فريق قوي ومستقر وديناميكي يُسهم في نجاحنا ويُعزز تجربة العملاء.

الشراكات المؤثرة

في بنك عُمان العربي، نؤمن بأن قوتنا تكمن في العلاقات التي نبنيها والمجتمعات التي نخدمها. تم تصميم مبادراتنا الاجتماعية لإحداث تأثير إيجابي داخل مؤسساتنا وخارجها. واعترافًا منا بأهمية بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة، بمن فيهم الموظفون والعملاء والمجتمع المحلي، فإننا نكرّس جهودنا لتعزيز بيئة شاملة وداعمة. ومن خلال هذه المبادرات، نسعى إلى تنمية بيئة مزدهرة تمكّن الجميع من تحقيق أقصى إمكاناتهم والمساهمة في نجاحنا المشترك كموظفين وعملاء ومجتمع.

الفئة / عدد الموظفين	٢٠٢٣	٢٠٢٤
الموظفون بدوام كامل	١,٤٦١	١,٤٥٦
عدد العاملين غير الموظفين، ولكن يخضعون لإشراف البنك	٩٩	٩٨
الإجمالي	١,٥٦٠	١,٥٥٤

التنوع بين الجنسين

يكرّس بنك عُمان العربي جهوده لتعزيز التنوع بين الجنسين وتهيئة بيئة عمل تُتيح للمرأة فرضاً متساوية للتمييز. نحن ندرك أهمية استقطاب وتطوير والحفاظ على أفضل الكفاءات النسائية لبناء قوة عاملة متوازنة ومتنوعة. وبينما نواصل السعي نحو تحقيق المزيد من المساواة بين الجنسين، يسعدنا أن نعلن أن النساء يُشكّلن حالياً ما يقارب ٣٧٪ من القوى العاملة لدينا، وهو ما يُعد إنجازاً يعكس جهودنا المستمرة في خلق بيئة شاملة يزدهر فيها الجميع.

“لقد ظل بنك عُمان العربي ملتزماً بدعم الدور الريادي للمرأة في قطاعي البنوك والتمويل من خلال الاستثمار في تدريب وتطوير مهارات المواهب الواعدة. وقد وفّرت بيئة العمل الإبداعية للبنك مناخاً ملائماً للنجاح، ومهدت الطريق أمام المرأة لتولي مناصب قيادية على مختلف المستويات، بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة العليا والوسطى. وفي مختلف الأقسام. يُولي البنك اهتماماً خاصاً بتعزيز المشاركة الاقتصادية والاجتماعية للمرأة في جميع المجالات، تماشياً مع تطلعات رؤية عُمان ٢٠٤٠، مع التركيز على تشجيع مشاركة المرأة في المبادرات والبرامج الهادفة إلى إعداد قادة المستقبل ودعم رواد الأعمال.”

سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي



عدد الموظفين حسب الجنس

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي عدد الموظفين	١,٤٦١	١,٤٥٦
عدد الذكور	٩٢٣	٩١٨
عدد الإناث	٥٣٨	٥٣٨
نسبة الراتب الأساسي والتعويضات للإناث مقارنة بالذكور	٢٧,٥%	٣٤,٥%

تنوع الإدارة التنفيذية

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد موظفي الإدارة التنفيذية	٤١	٤٦
عدد الذكور في الإدارة التنفيذية	٣٧	٤١
عدد الإناث في الإدارة التنفيذية	٤	٥

تنوع الإدارة الوسطى

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد موظفي الإدارة الوسطى	٨١٩	٨٢٧
عدد الذكور في الإدارة الوسطى	٥٢٧	٥٣٩
عدد الإناث في الإدارة الوسطى	٢٩٢	٢٨٨

عدد الموظفين الجدد حسب الجنس

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي عدد التعيينات الجديدة	١٠٢	٦٩
عدد الذكور الجدد	٧٦	٥٣
عدد الإناث الجدد	٢٦	١٦
نسبة الذكور من التعيينات الجديدة	٧٤,٥%	٧٦,٨%
نسبة الإناث من التعيينات الجديدة	٢٥,٥%	٢٣,٢%

معدل مغادرة الموظفين حسب الجنس

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي عدد المغادرين	١١٥	٦٩
عدد الذكور المغادرين	٨٠	٥٢
عدد الإناث المغادرات	٣٥	١٧

التوزيع العمري للموظفين

عدد الموظفين حسب الجنس

الفئة العمرية	٢٠٢٣	٢٠٢٤
أقل من ٣٠ سنة	١٣٠	١٢٢
من ٣٠ إلى ٤٩ سنة	١,٢٥٦	١,٢٥٢
٥٠ سنة فأكثر	٧٥	٨٢
الإجمالي	١,٤٦١	١,٤٥٦

جنسية الموظفين

في بنك عُمان العربي، نخر بقوتنا العاملة المتنوعة متعددة الجنسيات، والتي تضم أفراداً من خلفيات ثقافية مختلفة، ويعكس هذا التنوع التزامنا بقيم الشمول والتنوع، حيث يُمثل موظفونا أكثر من ١٠ جنسيات مختلفة، ما يُثري ثقافة البنك الداخلية ويُعزز من قدرتنا على خدمة قاعدة عملائنا العالمية بشكل فعال.

جنسية الموظفين	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عُماني	١٣٧٥	١٣٦٧
بحريني	١	١
بنغلادشي	١	٠
بريطاني	١	١
مصري	٣	٤
فلبيني	١	١
هندي	٤٣	٤٨
أردني	٨	٧
لبناني	١	١
باكستاني	١٩	١٧
صربي	١	١
سريلانكي	٦	٥
سوري	٠	١
يمني	١	٢
الإجمالي	١٤٦١	١٤٥٦

التعمين

يلتزم بنك عُمان العربي بتعزيز التعمين عبر التوظيف المستهدف، والتدريب، وتطوير المسارات المهنية للمواطنين العُمانيين، بما ينسجم مع رؤية عُمان ٢٠٤٠. ويدعم البنك بيئة تُمكن الكفاءات المحلية من النمو والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. ويبلغ معدل التعمين الحالي في البنك ٩٤٪، فيما يبلغ معدل التعمين في الإدارة التنفيذية ٨٥٪، ما يؤكد التزامنا بدمج المواهب الوطنية في المناصب الرئيسية داخل البنك.

الموظفون: عُمانيون مقابل وافدين	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي عدد الموظفين	١,٤٦١	١,٤٥٦
عدد الموظفين العُمانيين	١,٣٧٥	١,٣٦٧
عدد الموظفين الوافدين	٨٦	٨٩
نسبة الموظفين العُمانيين	٩٤٪	٩٤٪
نسبة الموظفين الوافدين	٦٪	٦٪

الإدارة العليا حسب الجنسية

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد الموظفين العُمانيين في الإدارة التنفيذية	٣٤	٣٩
عدد الموظفين الوافدين في الإدارة التنفيذية	٧	٧
عدد الموظفين العُمانيين في الإدارة الوسطى	٧٤٥	٧٤٥
عدد الموظفين الوافدين في الإدارة الوسطى	٧٤	٨٢

تعيينات الموظفين الجدد حسب الجنسية

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد التعيينات الجديدة من العُمانيين	٧٧	٦٠
عدد التعيينات الجديدة من الوافدين	٢٥	٩

تم توحيد بيانات الموظفين لكل من بنك عمان العربي وبنك العز الإسلامي

التعلم والتطوير

يكرّس بنك عُمان العربي جهوده لتعزيز التنوع بين الجنسين وتهيئة بيئة عمل تتيج للمرأة فرضاً متساوية للتمييز. نحن نُدرك أهمية استقطاب وتطوير والحفاظ على أفضل الكفاءات النسائية لبناء قوة عاملة متوازنة ومتنوعة. وبينما نواصل السعي نحو تحقيق المزيد من المساواة بين الجنسين، يسعدنا أن نُعلن أن النساء يُشكّلن حالياً ما يقارب ٣٧٪ من القوى العاملة لدينا، وهو ما يُعد إنجازاً يعكس جهودنا المستمرة في خلق بيئة شاملة نده فيها الحمص.

”لقد ظل بنك عُمان العربي ملتزماً بدعم الدور الريادي للمرأة في قطاعي البنوك والتمويل من خلال الاستثمار في تدريب وتطوير مهارات المواهب الواعدة. وقد وفّرت بيئة العمل الإبداعية بالبنك مناخاً ملائماً للنجاح، ومهدت الطريق أمام المرأة لتولي مناصب قيادية على مختلف المستويات، بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة العليا والوسطى. وفي مختلف الأقسام. يُولي البنك اهتماماً خاصاً بتعزيز المشاركة الاقتصادية والاجتماعية للمرأة في جميع المجالات، تماشياً مع تطلعات رؤية عُمان ٢٠٤٠، مع التركيز على تشجيع مشاركتها في المبادرات والبرامج الهادفة إلى إعداد قادة المستقبل ودعم رواد الأعمال.“

سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي



يُدرّك بنك عُمان العربي أن موظفيه هم أعظم أصوله، لذا فإننا نُعطي أولوية قصوى لتطويرهم المستمر، من خلال مجموعة واسعة من البرامج التدريبية. وتهدف هذه المبادرات إلى بناء مؤسسة مرنة قادرة على مواكبة التغيرات السريعة، وتعزيز ثقافة ديناميكية تشجّع على الإبداع والتفكير الابتكاري.

نُطبق برامج تنمية المهارات لتوفير فرص تعليم مستدام ونمو مهني طويل الأمد، مع التركيز على استقطاب الكفاءات العُمانية الطموحة وتدريبها لتكون قيادات المستقبل. وقد انعكس هذا الالتزام في التعيينات القيادية الأخيرة داخل البنك.

في عام ٢٠٢٤، تم تنفيذ ٣٧٤ دورة تدريبية عبر الحضور المباشر والتعليم الإلكتروني، غطّت موضوعات مثل القيادة، المهارات الشخصية، والدورات المصرفية المتخصصة، بإجمالي ٢٤,٨٦٤ ساعة تدريبية.



إضافة إلى ذلك، دعم البنك المواهب المستقبلية من خلال استقبال ١٦٠ متدرباً ضمن برنامج التدريب العملي، وتقديم ١٩ منحة دراسية لموظفيه لمواصلة تعليمهم. في بنك عُمان العربي، نواصل جهودنا لتمكين القوى العاملة ومواهب المستقبل، وضمان استمرارنا في الازدهار كمؤسسة رائدة مع دعم أهداف التنمية الوطنية في سلطنة عُمان.

التدريب/ المؤشر	٢٠٢٣	٢٠٢٤
متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	٢٧,٤٥ ساعة	٢٣,٩٣ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للذكور	٢٦,٧٨ ساعة	٢٧,٥٨ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للإناث	٢٨,٥٤ ساعة	٢١,٦٣ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للإدارة العليا	١٢,٢٥ ساعة	١١,٣٩ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للإدارة الوسطى	١٨,٦٧ ساعة	٢٢,٤٩ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للمستويات غير الإدارية	١٧,٦١ ساعة	٢٤,٧٢ ساعة



أبرز البرامج التدريبية المنفذة في بنك عُمان العربي

في بنك عُمان العربي، نؤمن بأهمية التعلم والتطوير المستمرين في بناء كوادر مؤهلة لمواجهة تحديات وفرص المستقبل. فيما يلي لمحة عامة عن الدورات الرئيسية التي قُدمت عام ٢٠٢٤، مُسلّطة الضوء على أثرها في تعزيز مهارات الموظفين ونمو المؤسسة:

برنامج تطوير القائد داخلك



مستوحى من مبادئ القيادة لجون ماكسويل، ويستهدف المدراء في الإدارة الوسطى. يُركز على النمو الشخصي، العمل الجماعي، والقيادة الأخلاقية.

برنامج مهارات التوجيه



مبني على معايير الاتحاد الدولي للتدريب (ICF)، ويُنمّي مهارات التوجيه، الاستماع النشط، والتغذية الراجعة البناءة.

برنامج رواد للقيادة



بالتعاون مع Harvard Business Corporate Learning، يهدف البرنامج إلى إعداد قادة المستقبل من خلال التعليم الإلكتروني، ورش العمل، الزيارات الميدانية، والتوجيه الشخصي. يشمل اختبارات شخصية، مشاريع عملية، وتدريب على التفكير الاستراتيجي.

برنامج عقلية النمو



يُعزّز القدرة على مواجهة التحديات وتقبّل التعلم المستمر، ويشمل تمارين جماعية وتدوين وتأمل ذاتي.

برنامج معرفة المنتجات



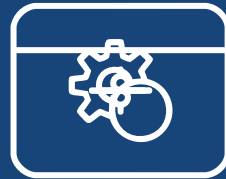
يُوفّر معرفة عميقة بمنتجات البنك، ويُدرّب الموظفين على تقديم حلول مالية مخصصة.

برنامج خدمة العملاء



يُطوّر مهارات التواصل، التعامل مع المواقف الصعبة، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

برامج مصرفية من CBFS



بالشراكة مع كلية الدراسات المصرفية والمالية، وتغطي موضوعات مثل إدارة المخاطر، التحليل الائتماني، والامتثال.

برنامج المبيعات



يُركّز على مهارات البحث عن العملاء، العرض، والإغلاق. يشمل تطبيقات عملية وسيناريوهات واقعية.

دورات إلزامية ومهارات شخصية



تشمل مكافحة غسل الأموال، الأمن السيبراني، وأخلاقيات العمل، بالإضافة إلى مهارات الاتصال، إدارة الوقت، والذكاء العاطفي.

تُجسد هذه المبادرات التدريبية التزام بنك عُمان العربي الراسخ بتطوير موظفيه، وضمان جاهزيتهم للمستقبل، ومواءمتهم مع رؤية البنك الاستراتيجية.

إشراك الموظفين و رفاهيتهم

في بنك عُمان العربي، نؤمن بأن رفاهية الموظفين ومشاركتهم هما من الأسس الجوهرية لنجاحنا. نحن ملتزمون بخلق بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالتقدير والدعم والتحفيز لتحقيق أفضل ما لديهم. وقد استثمر البنك ٤٠,٠٠٠ ريال عُماني في العديد من المبادرات المصممة لدعم الموظفين وتعزيز مشاركتهم. ويشمل نهجنا مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تُعزز الصحة النفسية والجسدية، وتوازن الحياة والعمل، وثقافة تنظيمية إيجابية.

لضمان رفاهية الموظفين، أنشأ البنك لجنة السعادة، وهي مجموعة مخصصة لتنظيم فعاليات تُعزز مناخاً إيجابياً في مكان العمل. وتلعب هذه اللجنة دوراً حيوياً في خلق بيئة يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتحفيز.

ويُعتبر التقدير عنصراً أساسياً في استراتيجيتنا، حيث تُكافئ مبادرة "المتميزون" الموظفين شهرياً ممن يُظهرون أداءً استثنائياً. كما تُبرز مبادرة "مواهب البنك" الموظفين ذوي المواهب الفريدة، مما يعزز التنوع ويحتفي بالقدرات الفردية.

يوفر البنك كذلك عروضاً حصرية للموظفين من مزودي خدمات محليين، تقديرًا لجهودهم. ويتم أيضاً إرسال رسائل تعزية عند الوفاة لجميع الموظفين، لتعزيز روح التضامن والدعم المجتمعي.

نُولي أهمية كبيرة للتعليم المستمر، ويتم الاعتراف بالموظفين الذين يُكملون شهاداتهم الأكاديمية من خلال مبادرة الاعتماد الأكاديمي.



بنك العز الإسلامي
alizz islamic bank



بنك العز الإسلامي

يُدرِك بنك العز الإسلامي أهمية استقطاب وتطوير والاحتفاظ بأفضل المواهب لقيادة النجاح والمساهمة في النمو المستدام. ومن خلال الاستثمار في موظفي البنك، فهو يستثمر في مستقبل نجاح المؤسسة. في عام ٢٠٢٤، استثمر البنك أكثر من ٤,٥٥٠ ساعة تدريبية موزعة على ٦٥ برنامجاً متنوعاً، هدفت إلى تعزيز مهارات وكفاءات الموظفين. شملت هذه البرامج مجالات رئيسية مثل: تطوير القيادة والإدارة، المهارات الفنية غير الشرعية، التنمية الشخصية والمهنية، الالتزام التنظيمي، الشريعة والمصرفية الإسلامية، التدريب الفني، ومواضيع متخصصة أخرى. ومن خلال إعطاء الأولوية للتعليم المستمر، يُعدّ البنك موظفيه للتفوق في أدوارهم ودعم رسالته نحو مستقبل مستدام.

التدريب	٢٠٢٣	٢٠٢٤
متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	٢١,٨١ ساعة	٢٢,٩٣ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للذكور	٢١,٧٢ ساعة	٢٢,٦٧ ساعة
متوسط ساعات التدريب السنوية للإناث	٢١,٩٨ ساعة	٢٣,٤٨ ساعة



برامج مشاركة ورفاهية الموظفين

زيارات الفروع

تُنظَّم الإدارة زيارات لمختلف الفروع للاستماع للموظفين وتشجيعهم على المشاركة في استبيان المشاركة السنوي.

أسبوع الصحة والعافية

يشمل استشارات تغذية ومبادرات تشجع على العناية الذاتية.

مبادرات إضافية

تشمل حملات التبرع بالدم، وعروضًا خاصة من مزودين محليين.

فطور مع الرئيس التنفيذي

لقاء شهري يعزز التواصل المباشر والشفافية بين الإدارة والموظفين.

حفل تكريم الخدمة الطويلة

يُكرم الموظفين الذين تجاوزت خدمتهم ١٠، ٢٠، أو ٣٠ عامًا.

فعالية «فواله العيد»

للترحيب بالموظفين بعد عطلة العيد وتعزيز روح الفريق.

خميس سعيد

فعالية شهرية تهدف لتحسين الأجواء العامة ورفع المعنويات.

نُجمو آراء الموظفين يوميًا عبر استطلاعات فورية لضمان أن أنشطتنا تلبي توقعاتهم. أُجري في عام ٢٠٢٣ استطلاع شامل لقياس الرضا الوظيفي، وجرى تطوير خطط مخصصة لكل قسم بناءً على النتائج. وتنفذ كذلك استبيانات دورية لتعزيز بيئة العمل وتحقيق التحسين المستمر.



تمكين القيادات النسائية العُمانية

برعاية كريمة من صاحبة السمو السيدة ميان بنت شهاب آل سعيد، احتفل بنك عُمان العربي بـ يوم المرأة العُمانية في فندق سانت ريجيس تحت شعار "تمكين المرأة العُمانية: القيادة، الإيمان، والابتكار". جمع الحدث نساء ناجحات من القيادات التنفيذية وموظفات البنك وعملائهن ورائدات الأعمال.

وقد تميز الحدث بإطلاق "برنامج تطوير القيادات النسائية"، والذي يهدف إلى صقل مهارات النساء القياديات في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار، بالتعاون مع مؤسسات دولية مثل Springboard و Aspire Institute، بما يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠.

شمل الحدث أيضًا عروضًا مرئية تُبرز دعم القيادة السياسية للمرأة، وجلسة حوارية بمشاركة شخصيات مؤثرة مثل لمياء الحاج، سمرة الحارثي، وعبير سلطان. كما قدّمت زهرة عبدالأمير، الرئيس التنفيذي للمخاطر بالبنك، كلمة سلطت فيها الضوء على دور المرأة العُمانية في التنمية.

كما كُرّمت رائدات الأعمال المشاركات في مسابقة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وقُدّمت هدية تذكارية لصاحبة السمو، تأكيدًا على التزام البنك بدعم بيئة تمكّن المرأة من النمو والتميّز.

"احتفال سلطنة عُمان بيوم المرأة العُمانية هو اعتراف بإسهاماتها وإبداعها الملهم في جميع المجالات. نفخر جميعًا بالدور الإيجابي الذي تؤديه المرأة العُمانية في تنشئة الأجيال بقيم عُمانية أصيلة، وبمساهمتها الفعالة في نهضة الوطن منذ فجر النهضة وحتى يومنا هذا."

احتفال سلطنة عُمان بيوم المرأة العُمانية هو اعتراف بإسهاماتها وإبداعها الملهم في جميع المجالات. نفخر جميعًا بالدور الإيجابي الذي تؤديه المرأة العُمانية في تنشئة الأجيال بقيم عُمانية أصيلة، وبمساهمتها الفعالة في نهضة الوطن منذ فجر النهضة وحتى يومنا هذا."

سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي



في بنك عُمان العربي، نُولي اهتمامًا بالغًا بدعم المرأة، وبالأخص الأمهات، في التوازن بين حياتهن المهنية والشخصية. ووفقًا لقانون العمل العُماني، نوفر ٩٨ يومًا من إجازة الأمومة مدفوعة الأجر بالكامل، بالإضافة إلى ساعة راحة يوميًا. كما نقدم تأمينًا صحيًا شاملاً للأم الحامل. ويُعزز البنك بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر، ويدعم تمكين المرأة من خلال برامج قيادة مخصصة تعكس التزامنا بالمساواة وتعزيز مشاركتها في سوق العمل.

الفئة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد الموظفين الذكور المؤهلين لإجازة الأبوة	٥٤٣	٥٢٧
عدد الموظفين المؤهلات لإجازة الأمومة	٣٠٥	٣٠٢
عدد الموظفين الذكور الذين أخذوا الإجازة	٢٢	٥١
عدد الموظفين اللواتي أخذن الإجازة	٣٦	٣١
عدد الذكور العائدين للعمل بعد الإجازة	٢٢	٥١
عدد الإناث العائدات للعمل بعد الإجازة	٢٥	٢٠
عدد الذكور الذين استمروا بالعمل بعد ١٢ شهرًا من العودة	٢٢	٥٠
عدد الإناث اللواتي استمررن بالعمل بعد ١٢ شهرًا من العودة	٣٦	٣١
معدل الاحتفاظ بالذكور	٪١٠٠	٪٩٨
معدل الاحتفاظ بالإناث	٪١٠٠	٪١٠٠

المزايا المقدمة للموظفين

المكافآت

التأمين على الحياة

تغطية الإعاقة والعجز

إجازة الوالدين

الرعاية الصحية

عضوية النوادي

الحوافز

رسوم المدارس

مخصصات التقاعد





المزايا المالية والوظيفية

الإجازات

إجازة الزواج، الحج، العمرة
والإجازات الدينية الأخرى
إجازة الأمومة والأبوة
إجازة مرضية، رحمة، ومرافقة
إجازة الامتحانات والدراسة

التمويل والتأمين

التمويل السكني، تمويل
السيارات، وتمويل المrabحة
تمويل طبي بنسبة ٠٪

البدلات

بدل الأندية والتعليم
بدل الصرافين والمناوبات
بدل صعوبة العمل
بدل الزواج والمولود الأول
بدل المركبة، مواقف السيارات،
والهاتف المحمول
بدل تذاكر السفر السنوية والإعادة
للمغتربين
بدل التنقلات والسفر للأعمال
المكافآت السنوية وزيادات الأداء

التغطية التأمينية

التأمين الطبي
التأمين على الحياة
تعويض إصابات العمل

يؤمن بنك العز الإسلامي بأهمية توفير بيئة عمل شاملة وداعمة تضو رفاهية الموظفين ومشاركتهم في صميم أولوياته. ويرى البنك أن وجود فريق عمل صحي، متحفز، ومتواصل هو عامل أساسي في نجاحه، ويحرص على توفير فرص للنمو الشخصي والمهني لجميع الموظفين.

تشمل مبادرات المشاركة في البنك مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز العلاقات بين الفريق وبناء روح الانتماء. من هذه الفعاليات: الملتقى السنوي للموظفين، أنشطة المشي الجبلي، واحتفالات العيد الوطني، والتي تجمع الموظفين في أجواء ودية وتزرع فيهم الشعور بالهدف المشترك. كما ينظم البنك فعاليات لبناء الفرق مثل ألعاب غرفة الهروب ومسابقات الطبخ الحي، لتشجيع التعاون والإبداع.

وتُعد الصحة البدنية واللياقة من الركائز الأساسية في برامج العافية التي يقدمها البنك. حيث يُنظم البنك بطولات رياضية تشمل بطولة البتوك السنوية لكرة القدم، وبطولة البادل، ومسابقة البولينغ، مما يسمح للموظفين بالبقاء نشطين في أجواء تنافسية إيجابية. إضافة إلى ذلك، يدعم البنك التوعية الصحية من خلال حملات مثل يوم الصحة العالمي، شهر التوعية بسرطان الثدي، واليوم العالمي للمتبرعين بالدم، تأكيداً على أهمية الحفاظ على الصحة الجسدية.

كما يُدرك بنك العز الإسلامي أهمية الصحة النفسية والعاطفية. ويوفر برامج مثل رحلة العافية للسيدات، ورحلة العشاء على متن الداو للإدارة التنفيذية التي تتيح للموظفين الاسترخاء والتأمل، وتساعدهم في التعامل مع الضغوط وتحقيق التوازن بين العمل والحياة. وتشمل الفعاليات الاجتماعية أيضاً إفطار رمضان السنوي ورحلات الصيد، التي تمنح الموظفين فرصة للتواصل في أجواء مريحة وغير رسمية.

ولضمان استمرار ملاءمة البرامج لاحتياجات الموظفين، يُجري البنك بانتظام استطلاعات إلكترونية للرضا الوظيفي لجمع ملاحظات قيّمة تُستخدم لتحسين المبادرات وخلق بيئة يشعر فيها الجميع بالتقدير والدعم.

ومن خلال هذه المبادرات المتنوعة، يؤكد بنك العز الإسلامي التزامه برعاية بيئة عمل إيجابية وصحية، يُمكن فيها الموظفون من الازدهار مهنيًا وشخصيًا.

المجتمع المحلي

في بنك عُمان العربي، نؤمن بأن التعاون والابتكار هما محركان رئيسيان للتقدم الاجتماعي والارتقاء بالمجتمعات، وتتماشى مبادراتنا مع رؤية عُمان ٢٠٤٠، من خلال التركيز على تطوير المهارات، والتعليم، وريادة الأعمال، والرفاهية الاجتماعية. ومن خلال شراكات فعالة وبرامج ذات أثر ملموس، نواصل تعزيز علاقتنا مع المجتمع المحلي.



اسم البرنامج	وصف البرنامج	المستفيدون	المبلغ المنفق (ريال عُماني)	معلومات إضافية
إطلاق تطبيق دوام	تطبيق يُعزز الكفاءات الوطنية ويدعم الباحثين عن عمل ويتماشى مع رؤية ٢٠٤٠	الباحثون عن عمل والعاملون لحسابهم	٣,٠٠٠	تحت رعاية صاحبة السمو ميان آل سعيد
معرض العيد	معرض للمنتجات والمستلزمات العيدية لصغار المشاريع	أصحاب الأعمال المنزلية	٣٥٠٠	بمشاركة ٣٥ مؤسسة في قاعة بنك عمان العربي
فعالية قرنقشوه الرمضانية للأطفال	فعالية رمضانية للأطفال ذوي الإعاقة ومن دار رعاية الأطفال تشمل إفطار وأنشطة ترفيهية	الأطفال وأسرهم	٢,٠٠٠	حضرها ٢٠٠ طفل وأسرهم تحت رعاية سمو حبيجة آل سعيد
مبادرة التبرع بالدم	حملة تبرع بالدم بالتزامن مع يوم التبرع العالمي	موظفو وعملاء البنك	٥٠٠	في قاعة بنك عمان العربي
ورش عمل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	برنامج تدريبي شامل لتطوير أصحاب المشاريع الصغيرة بقيادة خبراء في المالية والتسويق والموارد البشرية	عملاء البنك وغيرهم من أصحاب المشاريع	٦,٠٠٠	تحت رعاية هالة بنت راشد الزري، و رئيس هيئة تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة

اسم البرنامج	وصف البرنامج	المستفيدون	المبلغ المنفق (ريال عُماني)	معلومات إضافية
جلسة توعية عن المخدرات بالتعاون مع شرطة عمان السلطانية	جلسة تثقيفية حول أضرار المخدرات وآليات مكافحتها	موظفو وعملاء البنك	٥٠٠	شارك فيها حوالي ٢٠٠ موظف وعمال
دعم طلاب المعهد الوطني للضيافة	شراكة مع المعهد لدعم طلاب برنامج التمكين المهني في قطاع السياحة	الطلاب والباحثون عن عمل	٥٠٠	تهدف لدعم أكثر من ١٠٠٠ طالب
مذكرة تفاهم مع وزارة العمل	دعم الكفاءات الوطنية من خلال التعاون في التدريب وتبادل الخبرات	الخريجون والباحثون عن عمل	٥٠٠	تهدف لدعم أكثر من ٥٠٠ كادر
مبادرة الطابعات ثلاثية الأبعاد مع وزارة التربية والتعليم	تزويد ٢٢ مدرسة حكومية بطابعات 3D لتعزيز المهارات التكنولوجية للطلاب	طلاب الصف العاشر في المدارس الحكومية	١١٠٠٠	تشمل ٢٢ مدرسة في مختلف المحافظات
مسابقة المشاريع النسائية الصغيرة	مسابقة لدعم رائدات الأعمال بمناسبة يوم المرأة العمانية بالتعاون مع ريادة	المشاريع النسائية الناشئة	٩٥٠٠	الجوائز قدمت من سمو ميان آل سعيد خلال حفل يوم المرأة العمانية

من خلال هذه المبادرات الهادفة، نُجدد في بنك عُمان العربي التزامنا الراسخ بتنمية المجتمع، وتعزيز التعليم، وتمكين رواد الأعمال، والمساهمة في معالجة التحديات الاجتماعية، نحو مستقبل أكثر استدامة وشمولية لعُمان.



دعم الأطفال

يتبنى بنك عُمان العربي روح البدايات الجديدة من خلال الاحتفال بفرصة العودة إلى المدرسة عبر مجموعة من الأنشطة التفاعلية المخصصة للأطفال. بالتعاون مع «سيّتي سنتر مسقط» و«مول عُمان»، نظمنا سلسلة من الفعاليات التعليمية والمسابقات والجلسات التفاعلية التي تهدف إلى إشغال شغف التعلم لدى الأطفال. تميزت هذه الفعاليات بمسابقات ممتعة، وسحوبات، وفرص للفوز بجوائز قيّمة مثل أجهزة سامسونج اللوحية، بهدف تحفيز الطلاب على التميز الأكاديمي. ومن خلال هذه المبادرات الشاملة، لا يُعني بنك عُمان العربي تجربة العودة إلى المدرسة فحسب، بل يؤكد أيضاً التزامه الراسخ بدعم العائلات والمساهمة في رسم مستقبل مشرق للأجيال القادمة.



تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نضو قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في صميم أولوياتنا، فهو أحد المحركات الأساسية للنمو التي تعتمد عليها توجهات الحكومة في التنويع الاقتصادي وتعزيز اقتصاد المعرفة وتوفير فرص العمل. ومع استمرار رؤية عمان ٢٠٤٠ في تحقيق أهدافها، نحرص على أن تتماشى استراتيجيتنا مع هذه الرؤية وأن نكون شريكاً فاعلاً في تنفيذ الأولويات الوطنية من خلال مبادراتنا المبتكرة لبناء القدرات الوطنية وتأهيل الموارد البشرية.

سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي



يقود بنك عُمان العربي قطاع ريادة الأعمال نحو النمو والازدهار ضمن إطار رؤية عُمان ٢٠٤٠، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز الاستدامة. وإدراكاً لأهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمحرك حيوي في الاقتصاد الوطني، وضع البنك هذا القطاع في قلب استراتيجياته.

في عام ٢٠٢٤، أطلق البنك مبادرتين رئيسيتين: منصة مصرفية إلكترونية شاملة مخصصة لرواد الأعمال، برنامج تدريبي ضمن مبادرة «طموحي» يستهدف تأهيل وتطوير ٤٠٠ مؤسسة صغيرة ومتوسطة في خمس محافظات، ويزود رواد الأعمال بالمهارات الأساسية لقيادة مشاريعهم بفعالية.

كما أن شراكتنا مع صندوق بادر لتطوير المشاريع الصغيرة، والمسابقة المخصصة لرائدات الأعمال ضمن يوم المرأة العُمانية، تؤكد التزامنا بدعم المشاريع المبتكرة التي تساهم في التنمية المستدامة. وقد بلغت قيمة الجوائز النقدية للمسابقة: ٥,٠٠٠ ريال عماني، ٣,٠٠٠ ريال عماني، ١,٥٠٠ ريال عماني.

وبالإضافة إلى ذلك، تعزز برامج مثل برنامج القادة العرب وبرنامج تمكين وتدريب الشباب العربي نهجنا الشامل في تنمية المواهب والقيادات ضمن قطاع المشاريع الصغيرة. ويواصل البنك من خلال خبراته المصرفية العالمية تقديم حلول مالية رقمية حديثة لتلبية احتياجات مختلف فئات العملاء، لا سيما مجتمع ريادة الأعمال.



بنك العز الإسلامي

العز تهتم

هي الهوية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في بنك العز الإسلامي، والتي تركز على رد الجميل للمجتمع من خلال برامج متنوعة.

نحن نهتم بـ:

الموظفين، المساهمين، العملاء، والمجتمعات التي نخدمها.



المجتمع

تنفيذ مشاريع مؤثرة لتحسين جودة الحياة.



التعليم

دعم البرامج التعليمية والتدريبية، وتعزيز الوعي بالتمويل الإسلامي.



الصحة

رفع الوعي بالرعاية الصحية الوقائية في مختلف المناطق.



البيئة

تقليل الممارسات الضارة وتعزيز العمليات البيئية المستدامة.





الركيزة	الشريك	الهدف
المجتمع	جمعية دار العطاء	دعم مدرسة ولاية العوabi، تأهيل ١٠ موظفين ضمن برنامج مونتيسوري، وتوفير معدات تشغيلية، وتغطية تكلفة تعليم ٧ طلاب من ذوي الدخل المحدود.
	رؤية ٢٠٤٠	مشروع وطني لغرس ثقافة الابتكار المؤسسي في القطاع الحكومي، يشمل بحثاً ودليلاً موحداً.
	وزارة التنمية الاجتماعية	توفير منصات للأسر محدودة الدخل لعرض منتجاتهم في المراكز التجارية.
التعليم	كلية العلوم الشرعية - جامعة السلطان قابوس	دعم مشروع أبحاث علوم القرآن.
	شراكة - هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	تقديم الاستشارات المالية والتدريب لـ ٨ مؤسسات صغيرة.
	وزارة المالية - استدامة	دعم التثقيف المالي بالتعاون مع مجلة مرشد.
الصحة	وزارة التنمية الاجتماعية	تدريب ١٠ أفراد من ذوي الدخل المحدود ليصبحوا مساعدين لأطباء الأسنان.
	رياضة للجميع	التعاون مع الأولمبياد الخاص لتدريب ١٠ لاعبين لبطولة الخليج (١٠ آلاف ريال عماني). شراكة مع جامعة السلطان قابوس في البطولة الرياضية الخليجية ٢٠٢٥ (١٠ آلاف ريال عماني).
	الجمعية العُمانية للبيئة	تجديد الشراكة لدعم حملات التوعية مثل تنظيف الشواطئ وتقليل البلاستيك.

من خلال Alizz Cares، يُواصل بنك العز الإسلامي التزامه بإحداث أثر إيجابي في المجتمعات، ودفع عجلة التنمية المستدامة، وتحقيق التغيير الإيجابي في سلطنة عمان.

تجربة العملاء ومشاركاتهم ورضاهم

في بنك عُمان العربي، تُعد خدمة العملاء جوهر مهمتنا. نحن ملتزمون بتقديم تجارب استثنائية وضمان أن كل تفاعل مع عملائنا يُعزز الثقة والرضا. نُولي أهمية كبيرة للاستماع لاحتياجات العملاء، والحصول على ملاحظاتهم، واستخدامها في تحسين منتجاتنا وخدماتنا. ومن خلال هذا الالتزام، نسعى لبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والجودة.

تجربة العملاء والمشاركة

نُواصل في بنك عُمان العربي تحسين تجربة العملاء من خلال إشراكهم بشكل مباشر. فعلى سبيل المثال:

وقعنا اتفاقية تمويل سكني مع وزارة الإسكان والتخطيط العمراني **لمئة منزل أول في مدينة السلطان هيثم**. كما أبرمنا اتفاقاً مع شركة عمان لخدمات الاستثمار العقاري (ORIS) لتوفير حلول تمويل عقاري لمشروع La Vie في مسقط هيلز.

أطلقنا حساب التوفير للأطفال بفائدة مميزة لدعم مستقبلهم المالي.

لدينا حملة تحويل راتب تشمل استرداد نقدي بنسبة ١٥٪ لمرة واحدة (حتى ٥٠٠ ريال).

يُمكن فتح حسابات الأطفال عبر التطبيق أو الإنترنت، ويشمل الحساب: بطاقة خصم مجانية، متابعة عبر الجوال، معدل فائدة حتى ٢,٥٪، تأمين على الحياة حتى ٥٠,٠٠٠ ريال، هدايا عيد ميلاد، خصومات في المتاجر، وخطة توفير مرنة.

كما نقدم عروض موسمية مثل:

عروض الصيف على البطاقات الائتمانية

استرداد نقدي خلال احتفالات اليوم الوطني العُماني

كل هذه المبادرات تعكس التزامنا ببناء علاقات قوية ودائمة مع عملائنا.

في بنك عُمان العربي، نُولي اهتمامًا بالغًا للتواصل الفعال والسريع مع عملائنا عبر منصاتنا الرقمية، ونحرص على سرعة الاستجابة على منصات التواصل الاجتماعي خلال ساعات العمل (من ٨ صباحًا إلى ٥ مساءً) لضمان سرعة تقديم المساعدة:

- الاستجابة الأولية: خلال ساعة إلى ساعتين عمل من تلقي ملاحظات البنك، حسب الاقتضاء.
- الحلول الكاملة: بناءً على طبيعة الاستفسار، نسعى جاهدين لتقديم ردود شاملة في أسرع وقت ممكن.

يعكس هذا الالتزام التزامنا بتعزيز تجربة العملاء والحفاظ على التواصل الشفاف والمتجاوب.

قمنا أيضًا بإطلاق جولة تعريفية وطنية Regional Roadshow بدأت في قلعة نزوى، للتواصل المباشر مع العملاء وتقديم حلول مصرفية مخصصة.

تؤكد هذه الجهود التزامنا الثابت بتحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم، من خلال تقديم خدمات متميزة تدعم رحلتهم المالية بثقة واستمرارية.

رضا العملاء:

رضا العملاء	٢٠٢٣	٢٠٢٤
درجة رضا العملاء	٣٤	٤٨

شكاوى العملاء	٢٠٢٣	٢٠٢٤
عدد الشكاوى المستلمة من العملاء	٨,٣٨٦	١١,٦١٨
عدد الشكاوى التي تم إغلاقها بنهاية العام	٨,٢٠٣	١١,٤٠٧

الموقع الإلكتروني والقنوات الرقمية



يُعد موقعنا الإلكتروني منصة رئيسية للتواصل مع العملاء، حيث يُتيح لهم الوصول بسهولة إلى معلومات حول منتجاتنا وخدماتنا. كما نستخدم قنوات رقمية أخرى لتزويد العملاء بطرق مريحة وفعالة للتواصل مع البنك. للمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة **موقعنا الإلكتروني**.

مركز الاتصال المباشر



يُعد مركز اتصال بنك عُمان العربي قناة حيوية أخرى للتواصل مع العملاء. فريقنا المُتخصص مُتاح لمساعدة العملاء في تلبية احتياجاتهم، والإجابة على استفساراتهم، وتقديم الدعم اللازم، مما يضمن تجربة خدمة شخصية وسريعة الاستجابة.

رقم مركز الاتصال: +٩٦٨ ٢٤٧٥ ٤٤٤٤

وسائل التواصل الاجتماعي



نستفيد من منصات التواصل الاجتماعي للتواصل مع عملائنا، ومشاركة التحديثات، والرد على استفساراتهم فورًا. يُمكننا حضورنا على هذه المنصات من الحفاظ على تواصل مفتوح، وإبقاء عملائنا على اطلاع دائم بأحدث التطورات في بنك عُمان العربي.

@Oman_Arab_Bank

Oman Arab Bank



تجربة العملاء

يُولي بنك العز الإسلامي أهمية قصوى لتقديم تجربة عملاء متميزة تتميز بالخصوصية والراحة والكفاءة. من خلال التركيز على الحلول المالية المصممة خصيصًا، والخدمات المصرفية الرقمية المتطورة، والتميز في خدمة العملاء، يهدف البنك إلى جعل كل تفاعل إيجابيًا وبناءً.

مشاركة العملاء

يُركز بنك العز الإسلامي على بناء علاقات قوية وفعالة مع عملائه من خلال التواصل الاستباقي والمبادرات التفاعلية.

الحلول المالية المخصصة

يقدم البنك حلولاً مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية ومخصصة لتلبية احتياجات كل عميل على حدة.

التواصل الاستباقي

عبر الرسائل النصية، البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي لإبقاء العملاء على اطلاع دائم بالعروض والخدمات.

الخدمات المصرفية الرقمية المتقدمة

منصات رقمية سهلة الاستخدام، بما في ذلك التطبيقات المصرفية والخدمات عبر الإنترنت، لتوفير تجربة مصرفية سلسة.

آليات التغذية الراجعة

مثل الاستبيانات الإلكترونية، صناديق الاقتراحات، وخطوط خدمة العملاء، لتحسين جودة الخدمة.

التميز في خدمة العملاء

يتم تدريب الموظفين بشكل احترافي لضمان تقديم خدمة عالية الجودة بكل احترافية واحترام.

برامج التدريب

من خلال الندوات وورش العمل حول التمويل الإسلامي ومنتجات البنك، لتمكين العملاء بالمعرفة.

تحسين خدمات الفروع وأجهزة الصراف

يوفر البنك شبكة فروع وأجهزة صراف حديثة لتسهيل وصول العملاء إلى الخدمات.

أدوات رقمية تفاعلية

مثل الآلات الحاسبة المالية وأدوات إعداد الميزانية المتوفرة على المنصات الرقمية لمساعدة العملاء في اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

تحليل رحلة العميل

يقوم البنك بشكل مستمر بتحليل وتحسين تجربة العميل من فتح الحساب وحتى إجراء العمليات اليومية.



مقاييس تجربة العملاء

رضا العملاء

في بنك العز الإسلامي، يُعد رضا العملاء جوهر جميع عملياتنا، حيث نحرص على تقديم منتجات تلبي تطلعات العملاء، وخدمات عالية الجودة، وتحسين مستمر بناءً على الملاحظات.

المؤشر	معدل الاحتفاظ بالعملاء	معدل الانسحاب	قيمة العميل مدى الحياة (CLV)	مدة حل الشكاوى
الوصف	نسبة العملاء الذين يواصلون استخدام البنك خلال فترة محددة، مؤشر قوي على الرضا والولاء	نسبة العملاء الذين يتوقفون عن استخدام خدمات البنك، والمعدل المنخفض يُشير إلى فاعلية الاستراتيجيات	مجموع القيمة المالية التي يقدمها العميل للبنك خلال فترة العلاقة	الوقت المستغرق في معالجة شكاوى العملاء
البيانات النمطية	معدلات عالية تُشير إلى رضا العملاء	معدل منخفض يعكس نجاح التواصل	قيمة مرتفعة تدل على نجاح سياسات الرضا	مدة قصيرة تُعزز الثقة والرضا

جودة الخدمة
يقدم البنك حلولاً مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية ومخصصة لتلبية احتياجات كل عميل على حدة.

حل الشكاوى
آلية فعالة لحل شكاوى العملاء بسرعة ورضا.

ملاءمة المنتجات
منتجات متوافقة مع الشريعة تُصمم لتلبية متطلبات العملاء الفريدة.

التحسين المستمر
تقييم دوري لرضا العملاء من خلال الاستبيانات ومؤشرات الأداء لتحسين الخدمات.



فتح حساب للطفل فورياً

تتيح هذه الميزة للأباء فتح حسابات مالية لأبنائهم بكل سهولة ويسر عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت. وتغطي الخدمة نوعي حسابات "ولاية" و"وصاية"، مما يعزز الثقافة المالية لدى الأطفال منذ الصغر.

أرشفة كشف الحساب والتاريخ المالي

يمكن للعملاء الآن الوصول إلى سجل معاملات حساباتهم وإيصالاتهم، مع إمكانية حفظ الكشوفات لمدة تصل إلى عام واحد.

تسجيل دخول متعدد لمستخدمي الشركات الصغيرة

يمكن الآن لمستخدمي الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع التجزئة ربط وإدارة حسابات مصرفية متعددة عبر الإنترنت عبر منصة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك عُمان العربي، مما يضمن وصولاً سلساً إلى حساباتهم.

التحول الرقمي

في بنك عُمان العربي (OAB)، نلتزم بالاستفادة من التحول الرقمي لتعزيز تجربة العملاء وكفاءة العمليات. وكجزء من استراتيجيتنا للتحول الرقمي، أضفنا العديد من الميزات الجديدة إلى تطبيق OAB لتعزيز راحة العملاء.

يمكن للعملاء الآن تحديث بياناتهم الشخصية، وإعادة ضبط رقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاقات الخصم والائتمان والبطاقات مسبقة الدفع، والتقدم بطلب للحصول على قروض فورية رقمية تصل إلى ٢٥,٠٠٠ ريال عُماني من خلال عملية موافقة آلية سريعة. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم الاشتراك رقمياً في أحدث طرح عام أولي (IPO) في السوق، والذي يُعد أول طرح عام أولي لشركة OQ Gas Networks، والذي يُعد أحد أكبر الاكتتابات العامة الأولية في تاريخ عُمان.

كما تتوفر خيارات تمويل قصيرة الأجل عبر التطبيق.

في إطار التزامنا بتعزيز تجربة العملاء ودفع عجلة التحول الرقمي، قدّم بنك عُمان العربي العديد من الميزات والتحسينات المبتكرة لمنصتي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت في عام ٢٠٢٤. تهدف هذه المبادرات إلى تحسين الراحة والأمان والوظائف لعملائنا، مع دعم الشمول المالي والكفاءة التشغيلية.

تعيين أو إعادة تعيين رقم التعريف الشخصي (PIN)

يمكن للعملاء الآن تعيين أو تغيير أرقام (PIN) للبطاقات باستخدام تطبيق الجوال أو الإنترنت بدلاً من استخدام أجهزة الصراف الآلي

إرسال OTP عبر الرسائل النصية

يتم الآن إرسال إشعارات كلمة المرور لمرة واحدة عبر رسائل نصية قصيرة، مما يضمن للعملاء إمكانية الوصول إليها في أي وقت

الموافقة على الشروط عند فتح حساب جديد أو تحويلات دولية.

تحديث قائمة الفروع تلقائياً من مصادر موثوقة.

خدمة جديدة تقوم باسترجاع معلومات الفرع المحدثة بشكل ديناميكي، مما يضمن للعملاء الوصول إلى تفاصيل الفرع

دمج الفواتير

شرطة عمان السلطانية، فودافون، مسقط فاينانس، ناشونال فاينانس).

الإشعارات الذكية

حملات موجهة عبر تطبيق BAO

الاشتراك الفوري في الاكتتابات (E-IPO):

دعم الاكتتابات عبر المنصات الرقمية.

إنشاء رمز QR للمدفوعات

يمكن للعملاء إنشاء رموز الاستجابة السريعة QR ومشاركتها لإجراء معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول، مما يوفر بديلاً لاستخدام أسماء مستعارة أو أرقام هواتف محمولة.

تخصيص حد معاملات التجارة الإلكترونية

يمكن لحاملي بطاقات الخصم الآن تعديل حدود معاملات التجارة الإلكترونية الخاصة بهم حتى ٥٠٠٠ ريال عماني مباشرة من خلال تطبيق الهاتف أو الإنترنت مما يوفر لهم تحكماً ومرونة أكبر.

مشاركة إيصال العمليات المالية

يتيح هذا الخيار الجديد للعملاء مشاركة الإيصالات الخاصة بالمعاملات المالية الناجحة عبر قنوات مختلفة.

طلب تأجيل أقساط القروض (ظروف المطر)

تدعم هذه الميزة العملاء المتضررين من منخفض مطر المطير تأجيل سداد القروض الشخصية والسكنية وقروض السيارات عبر تطبيق الجوال أو الإنترنت.

مشاركة رقم الحساب و IBAN

لتبسيط المدفوعات الواردة، أصبح بإمكان العملاء الآن مشاركة أرقام IBAN وأرقام حساباتهم بكل سهولة.



بنك العز الإسلامي

الفروع الرقمية

قمنا بترقية عدد من الفروع لتقديم تجربة رقمية متميزة، منها:

فرع روي، فرع الدقم، فرع إبراء، فرع النخل، فرعي عوقد والسعادة في ظفار

أمرز البنك تقدماً كبيراً في تحديث بنيته التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مما يعكس التزامه بالتقدم التقني. شملت المبادرات:

تحديث شامل لنظام البنك الأساسي

تحديث منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد والشركات

تصميم موقع إلكتروني جديد مع روبوت محادثة مباشر

تحسين مركز الاتصال ونقاط التواصل الأخرى

نقل المكتب الرئيسي:

انتقل البنك إلى مقر مركزي جديد مبني خصيصاً لتحسين تجربة العملاء والشركاء.

توسيع شبكة الفروع والقنوات:

استبدال أجهزة الصراف الآلي والإيداع بأجهزة متعددة الوظائف جديدة.

افتتاح فرع ذكي/رقمي جديد.

من خلال هذه الجهود الرقمية، يؤكد بنك عُمان العربي وبنك العز الإسلامي التزامهما بتوفير تجربة مصرفية حديثة، موثوقة، وأمنة تلبي تطلعات العملاء.



الشمول المالي

توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية

حرصاً على ضمان وصول شامل إلى الخدمات المالية، قمنا بتوسيع شبكة فروعنا بشكل استراتيجي، إلى جانب تعزيز قدراتنا الرقمية:

تطوير تطبيقات الهاتف المصرفي

تحسين تجربة المستخدم (UI/UX) لكل من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

تفعيل خدمة الإشعارات الفورية (Push Notifications) لإبقاء العملاء على اطلاع مستمر في الوقت الفعلي.

إضافة خاصية دفع المخالفات المرورية للشرطة السلطانية العمانية (ROP).

تعزيز قدرات الدفع

تمكين سداد الفواتير لشركتي «الوطنية للتمويل» و«مسقط للتمويل» عبر تطبيق الهاتف المحمول.

إطلاق معاملات محفظة MPClear وإمكانية إنشاء رموز QR ذاتياً للتحويلات بين الأفراد.

خدمات الاككتاب الإلكتروني

إطلاق عملية اكتتاب عام أولي (IPO) رقمية بالكامل، مما سهّل الوصول للمستثمرين وأتاح لهم إتمام إجراءاتهم بسهولة ويسر.

الارتقاء بالحياة، وتمكين الأملام غايتنا تتجاوز العمل المصرفي في بنك عُمان العربي، لا يُعد الشمول المالي مجرد هدف، بل هو وعد. وعد بتمديد فرص الحياة والكرامة والأمل لكل فرد، بغض النظر عن مكان إقامته أو مستوى دخله.

نؤمن بأن الوصول إلى الخدمات المالية هو حق أساسي، ومن خلال ممارساتنا الشاملة، نسعى لإحداث تأثير دائم في حياة كل أفراد المجتمع - من الأباء الذين يدخرون من أجل تعليم أبنائهم، إلى النساء اللواتي يُخضن مجالات العمل بشجاعة، والخريجين الجدد، وأصحاب المشاريع الصغيرة، والعاملين المنزليين الذين يدعمون أسرهم داخل وخارج الوطن. كل مبادرة نقوم بها تنطلق من قيم الرحمة والعدالة والتمكين، لضمان عدم ترك أحد خلف الركب نحو مستقبل مزدهر ومستدام.

توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية

حرصاً على ضمان وصول شامل إلى الخدمات المالية، قمنا بتوسيع شبكة فروعنا بشكل استراتيجي، إلى جانب تعزيز قدراتنا الرقمية:

التطورات التقنية في الفروع

إطلاق جهاز الصراف التفاعلي (ITM) وتوفير عدادات رقمية في فرع المدينة الطبية.

تركيب أجهزة طباعة البطاقات الفورية في أربعة فروع لإصدار البطاقات المصرفية بشكل فوري.

دمج شاشات تحديث بيانات «اعرف عميلك» (KYC) عبر جميع أجهزة الصراف الآلي، لتسهيل عملية التحقق من بيانات العملاء.

توسيع شبكة الفروع

افتتاح فرع جديد في المدينة الطبية.

إعادة افتتاح فرع صحار، ونقل فرع البريمي إلى موقع جديد.

تجديد فرع خصب.

رفع عدد فروعنا إلى ٥٠ فرعاً في مختلف أنحاء السلطنة.

دعم ريادة الأعمال والتعليم

تماشياً مع رؤية عُمان ٢٠٤٠، يدعم بنك عُمان العربي رواد الأعمال والطلبة من خلال مبادرات متميزة:



فرص القروض التعليمية

التعاون مع المعهد الوطني للضيافة (NHI) لتقديم قروض تعليمية لـ ١٥٠ طالباً عُمانيًا يسعون للالتحاق بقطاع الضيافة. تهدف هذه المبادرة إلى تمكين الشباب العُماني بالمهارات اللازمة للنجاح المستدام في قطاع السياحة.



فعاليات التواصل والتمويل

التعاون مع منتجعات مسقط لتنظيم فعالية تواصل في مجال تمويل المستخدمين النهائي.

يظل بنك عُمان العربي ملتزماً بتمكين الأفراد والشركات والمجتمعات من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية. ومن خلال حلول مبتكرة، ومنتجات تتمحور حول احتياجات العملاء، وشراكات استراتيجية، نُساهم في رسم ملامح مشهد مالي أكثر شمولاً وإنصافاً وازدهاراً لعُمان.

الحلول الرقمية المصرفية المبتكرة

تماشياً مع تطلعات عملائنا المتزايدة نحو حلول أكثر مرونة وسهولة، أطلقنا مجموعة من الخدمات الرقمية المتطورة:

حلول مالية مُبتكرة

من خلال فهم الاحتياجات الفريدة للأفراد والشركات، قدّم بنك عُمان العربي مجموعة من المنتجات والحملات التي تعزز ثقافة الادخار وتوسّع فرص الائتمان والاستثمار.

منتجات الادخار إطلاق خطة الادخار «ادّخار» للأطفال والبالغين لتعزيز ثقافة التوفير.

إعادة تصميم خطة التعليم للأطفال مع تقديم أسعار فائدة أعلى لدعم الطموحات التعليمية.

تقديم ودیعة مقدّمة بمعدل فائدة يصل إلى ٤,٧٠٪.

عروض حصريّة

أول بنك في السوق يطرح بطاقة «إنفنت فيزا إيليت» الحصرية للعملاء من أصحاب الثروات العالية.

حملات للتمكين المالي

تنظيم حملات مستهدفة شملت ما يلي:

عرض القروض الرضائية

حملة بطاقات الائتمان والقروض بمناسبة يوم المرأة العمانية

حملة بطاقات الائتمان والقروض بمناسبة العيد الوطني

حملة تمويل سكني بالتعاون مع وزارة الإسكان والتخطيط العمراني

إطلاق حملة استرداد نقدي للرواتب للحسابات الجديدة، بالإضافة إلى حملة «العودة إلى المدارس» المخصصة لحسابات الأطفال في أربعة فروع رئيسية

الشمول المالي والثقافة المالية لطلبة المدارس

يُولي بنك عُمان العربي اهتمامًا بالغًا بتعزيز الثقافة المالية بين طلبة المدارس من خلال تقديم تجارب تعليمية تفاعلية ولا تُنسى في فرع الأطفال التابع للبنك. وفي إطار مبادراتنا الهادفة إلى تنمية الجيل القادم، نظم البنك زيارات مدرسية إلى فرع الأطفال في المقر الرئيسي، حيث تهدف هذه الزيارات إلى دعم المناهج الدراسية عبر توفير رؤى عملية حول العمليات المصرفية والتخطيط المالي.

خلال هذه الزيارات، يُقسّم الطلاب إلى مجموعتين لتجربة محاكاة للأنشطة المصرفية الواقعية. تتولى المجموعة الأولى دور العميل، حيث يتعرف الطلاب على خطوات استلام دفتر الشيكات، وفتح الحساب البنكي، والحصول على البطاقات المصرفية، بالإضافة إلى المشاركة في أنشطة تتعلق بالإنفاق والادخار والتخطيط المالي طويل الأجل. أما المجموعة الثانية، فتؤدي أدوارًا مصرفية مثل مدير الفرع أو مساعد المدير أو أمين الصندوق، مما يمنحهم فهمًا شاملاً لكيفية عمل البنك من الداخل.

تُعد هذه التجربة التفاعلية وسيلة تعليمية ثرية توسّع آفاق الطلبة وتعزز ثقافتهم المالية منذ سن مبكرة. ومن خلال الشراكة مع المجتمع وتوفير فرص تعليمية عملية، يُسهم بنك عُمان العربي في إعداد الطلبة لمستقبلهم ضمن مشهد اقتصادي سريو التطور.

«تُسهم الزيارات التي نُنظّمها للطلبة إلى فرع الأطفال التابع للبنك في ترسيخ روح الابتكار وتعزيز الوعي بالثقافة المالية لدى الأجيال الناشئة. نحن حريصون على إثراء تجربة التعلم من خلال تقديم محطات تعليمية مميزة خلال هذه الزيارات، لما لها من دور فعال في توسيع آفاق الطلبة وتحفيزهم على التفكير بالمستقبل منذ سن مبكرة، باعتبار ذلك أحد الأسس الجوهرية لبناء جيل قادر على إدارة شؤونه المالية بكفاءة، والتطلّع إلى حياة مهنية واعدة، خاصة في مجالات العمل الحر وريادة الأعمال»

سليمان الحارثي
الرئيس التنفيذي

يظل بنك عُمان العربي ملتزمًا بتمكين الأفراد والشركات والمجتمعات من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية. ومن خلال الحلول المبتكرة، والمنتجات التي تركز على احتياجات العملاء، والشراكات الاستراتيجية، يُسهم في إعادة تشكيل المشهد المالي بما يضمن مستقبلًا أكثر شمولًا وعدالة وازدهارًا لعُمان.



المسؤولية البيئية

المسؤولية البيئية

في بنك عُمان العربي، نُقر بمسؤوليتنا تجاه تقليل أثرنا البيئي وتعزيز الاستدامة. ومن خلال الإجراءات الاستباقية وجهود التحسين المستمرة، نسعى إلى تقليل استهلاك الطاقة، والحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، وتطبيق ممارسات فعالة لإدارة النفايات، وتحسين استخدام المياه في جميع مرافقنا. وندمج الاعتبارات البيئية في عملياتنا التشغيلية، نهدف إلى المساهمة بشكل كبير في الحفاظ على البيئة وتعزيز التزامنا بالاستدامة المؤسسية.

استهلاك الطاقة

نُفذ بنك عُمان العربي عدة مبادرات تهدف إلى تقليل استهلاك الطاقة وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة في جميع عملياته. وشملت هذه الجهود الترقية إلى أنظمة إضاءة موفرة للطاقة وتركيب الألواح الشمسية في بعض الفروع. كما نشجع موظفينا على اعتماد ممارسات موفرة للطاقة من خلال إرسال مذكرات لتذكيرهم بإطفاء الأجهزة غير الضرورية عند عدم استخدامها. كما يراقب البنك عن كثب بيانات استهلاك الطاقة لتحديد فرص إضافية للتحسين.

استهلاك الطاقة	الوحدة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
استهلاك البنزين	لتر	١٦٤,٥٠٧	١٢٨,٩٧٢
استهلاك الديزل	لتر	٣١٠	.
استهلاك الكهرباء	كيلوواط/ساعة	١٦,٦٦٥,٢١٥	١٨,٦٦٥,٨٤٥

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

يمثل الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG) أولوية لدى بنك عُمان العربي. ونذكر مدى مساهمة هذه الانبعاثات في الاحتباس الحراري، لذلك نُنفذ عدة إجراءات لتقليلها، مثل تعزيز كفاءة الطاقة، واستكشاف مصادر الطاقة المتجددة، وتعزيز ممارسات النقل الفعالة، وتقديم خيارات العمل عن بُعد. ومن خلال قياس هذه الانبعاثات والإفصاح عنها بشفافية، نحمل أنفسنا مسؤولية التحسين المستمر لخفض بصمتنا الكربونية.

السنة	الوحدة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
إجمالي انبعاثات GHG النطاق ١	طن من 20C	٣٨٢,٤٠	٢٩٩,١٤
إجمالي انبعاثات GHG النطاق ٢	طن من 20C	٨,٨٠	٩,٨٣
إجمالي انبعاثات GHG	طن من 20C	٣٩١,٢	٣٠٨,٩٧
كثافة GHG	طن من 20C / عدد الموظفين	٠,٢٦	٠,٢١

إدارة النفايات

كجزء من جهودنا، أطلقنا مبادرات للحد من النفايات وتعزيز ثقافة إعادة الاستخدام داخل البنك. قمنا بتوزيع أكياس قابلة لإعادة الاستخدام وزجاجات ماء للموظفين، ما ساعد في تقليل الاعتماد على المنتجات البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد.



كما قمنا بتوسيع جهودنا إلى المجتمع بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، حيث تم تزويد ٢٢ مدرسة بطابعات ثلاثية الأبعاد لدعم الاستدامة وتقليل النفايات عبر الطباعة حسب الطلب، ما يقلل الاعتماد على المنتجات البلاستيكية الجاهزة ويعزز الوعي البيئي لدى الطلاب.

تُعد إدارة النفايات مسؤولية أساسية ضمن جهود بنك عُمان العربي في الاستدامة، حيث نلتزم بالحد من الأثر البيئي عبر تعزيز إعادة الاستخدام والتجديد وإعادة التدوير.

وقد أنشأ البنك شراكة مع شركة تدوير لضمان معالجة النفايات: مثل الورق والنفايات الإلكترونية والبلاستيك بشكل سليم بعيداً عن مكبات النفايات.

حقق البنك تقدماً ملحوظاً في تقليل استهلاك الورق، حيث تم تقليصه من ٣,٠٠٠ كجم في عام ٢٠٢٣ إلى ٢,٠٨٠ كجم في عام ٢٠٢٤، كما تم تقليل كمية الورق المرسل لإعادة التدوير من ٢,٥٨٠ كجم في ٢٠٢٣ إلى ١,٠٣٤ كجم في ٢٠٢٤. أما النفايات الإلكترونية، فقد تم تقليصها من ٤٤٤ كجم إلى ٦ كجم فقط في ٢٠٢٤، في إنجاز واضح يعكس جهودنا المستمرة نحو ممارسات أكثر استدامة.

النفايات المُعاد استخدامها/تجديدها/تدويرها	الوحدة	٢٠٢٣	٢٠٢٤
الورق	كجم	٢,٥٨٠	١,٠٣٤
النفايات الإلكترونية	كجم	٤٤٤	٦
البلاستيك	كجم	١٥٥	١٨٠



إدارة المياه

يُعد الماء أحد أهم موارد الكوكب، وفي بنك عُمان العربي، تُعطي الأولوية لإدارة المياه ضمن التزامنا بالاستدامة.

قمنا بتركيب صابير مياه تعمل بدون لمس في منشآتنا لتقليل الهدر وتعزيز الكفاءة في استخدام الموارد.

٢٠٢٤	٢٠٢٣	الوحدة	استهلاك المياه
٢١,٣٥٠,٦٦٠	١٧,٩٣٤,٤٨٠	لتر	

تم توحيد البيانات البيئية لكل من بنك عمان العربي وبنك العز الإسلامي

An aerial photograph of rolling green hills, likely a landscape of agricultural fields. The hills are covered in dense green vegetation, and the terrain is characterized by smooth, undulating curves. A white dashed line runs horizontally across the top of the image, just below the top edge.

V

الملحق

الملحق

١,٧ مؤشر GRI و MSX

بيان الاستخدام	قام بنك عمان العربي بالإفصاح وفقاً لمعايير GRI للفترة من ١ يناير ٢٠٢٤ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٤
معياري IRG المستخدم	GRI: الأساس ٢٠٢١
المعايير القطاعية المطبقة من GRI	لا تنطبق أي معايير قطاعية من GRI على بنك عمان العربي

الإفصاحات العامة - GRI ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١

مؤشر الإفصاح وفق MSX ESG	إغفال			الموقع	الإفصاح	معيار IRG
	الاستثناء	سبب	تم حذف المتطلبات			
الإفصاحات العامة						
					١-٢ تفاصيل المنظمة	GRI ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
					٢-٢ الكيانات المشمولة في تقرير الاستدامة	
G7 & G8					٣-٢ فترة التقرير، التكرار، ونقطة الاتصال	
					٤-٢ إعادة صياغة المعلومات	
G9					٥-٢ الضمان الخارجي	
				٦-٢ الأنشطة، سلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى		
G5					٧-٢ الموظفون	

					٨-٢ العمال الذين ليسوا موظفين	
G1 & G2					٩-٢ هيكل وتركيبه الحوكمة	
					١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
					١١-٢ رئيس أعلى هيئة حوكمة	
E8 & E9					١٢-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الأثر	
					١٣-٢ تفويض المسؤولية عن إدارة الأثر	
					١٤-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	

				15- 14	٢٠١٥ تضارب المصالح	
				15- 14	٢٠١٦ التواصل بشأن القضايا الحرية	
				15- 13	٢٠١٧ المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	
				15- 13	٢٠١٨ تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
S2				15- 13	٢٠١٩ سياسات المكافآت	
				15- 13	٢٠٢٠ عملية تحديد المكافآت	
S1					٢٠٢١ نسبة إجمالي التعويض السنوي	

				3	٢٢-٢ بيان استراتيجية التنمية المستدامة
				15- 14	٣٢-٢ الالتزامات السياسية
				15- 14	٤٢-٢ تضمين الالتزامات السياسية
				15- 14	٥٢-٢ عمليات معالجة الآثار السلبية
				15- 14	٦٢-٢ آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف
				15- 14	٧٢-٢ الالتزام بالقوانين واللوائح
				4	٨٢-٢ الجمعيات الأعضاء
				12	٩٢-٢ نهج مشاركة أصحاب المصلحة
				NA	١٠٣-٢ الاتفاقات الجماعية

موضوعات المواد						
G8				12	١-٣ عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
				12	٢-٣ قائمة الموضوعات الجوهرية	
ممارسات الشراء						
				15-14	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
				15-14	١-٢٠٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI ٢٠٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦
استهلاك الطاقة						
5E , 4E , 3					3-3 Management of material topics	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
					١-٣٠٢ استهلاك الطاقة خارج المنظمة	GRI ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦

					١-٢,٣ استهلاك الطاقة داخل المنظمة	
					٣-٢,٣ كثافة استهلاك الطاقة	

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري

					3-3 Management of material topics	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
E1 , E2 ,E7					١-٥,٣ انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١)	GRI ٣,٢: الطاقة ٢٠١٦
					٢-٥,٣ انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (النطاق ٢)	

التدريب والتعليم

					3-3 Management of material topics	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
--	--	--	--	--	--------------------------------------	---------------------------------

					١-٤,٤ متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف سنويًا	GRI ٤,٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦
					٢-٤,٤ برامج ترقية المهارات وبرامج المساعدة الانتقالية	
					٣-٤,٤ نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء والتطوير المهني	

التنوع وتكافؤ الفرص

S3,S2 S6,S5					١-٥,٤ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	GRI ٤,٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦
----------------	--	--	--	--	------------------------------------	---

					١-٥,٤ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	
					٢-٥,٤ نسبة الراتب الأساسي والمكافأة بين النساء والرجال (اختياري)	

المجتمع المحلي

E1 , E2 ,E7					١-٣١٤ العمليات ذات المشاركة المجتمعية، تقييم الأثر، وبرامج التنمية	GRI ٣: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
					٢-٣١٤ العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	GRI ٣١٤: المجتمعات المحلية ٢٠١٦



بنك عُمان العربي
OMAN ARAB BANK